Annual Report
2007-2008

SERVICE New Nouveau Brunswick

September 30, 2008

The Honourable Greg Byrne
Minister Responsible for Service New Brunswick
Province of New Brunswick
Fredericton, New Brunswick

Dear Mr. Byrne:

On behalf of the Board of Directors, I have the pleasure to submit to you, pursuant to Section 23 of the *Service New Brunswick Act*, the Annual Report of Service New Brunswick (SNB) for the fiscal year ended March 31, 2008.

Yours very truly,

Derek Pleadwell
Chairperson

Board of Directors

Derek Pleadwell (Chairperson), Fredericton

Réginald Boudreau, Grande-Anse

Jim Dunlap, St. George

Jane M. Fritz, Fredericton

Alfred Losier, Moncton

Chris MacPherson, Fredericton

Michelle Pelletier, Balmoral

T.J. Smith, Fredericton

Beth Thompson, Quispamsis

Elizabeth Webster, Fredericton

Officers

Michael D. McKendy
President

Bernard Arseneau
Vice President, Operations

Carol Macdonald, Vice President
Technology and Business Innovation

Linda Corbett
Acting Vice President, Corporate Services

Claude Poirier
Corporate Legal Counsel

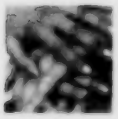
Judy Ross
Executive Director, Corporate Strategy

From left to right
1st row: Alfred Losier, Derek Pleadwell
2nd row: Jim Dunlap, Chris MacPherson, Beth Thompson, Elizabeth Webster, Michelle Pelletier, Réginald Boudreau, Michael D. McKendy
Missing from photo: Jane M. Fritz, T.J. Smith

Table of Contents

President's Report 1

About Service New Brunswick 3



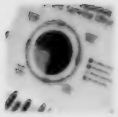
Lines of Business 7

Service Delivery 7

Registries 9

Property Assessment 11

Land Information Infrastructure Secretariat 14



Business Plan Update 15

Financial Statements.....19

Management Discussion and Analysis 19

Statements 25

ISBN: 978-1-55471-088-1
ISSN: 1488-5212

President's Report

Everything we do at Service New Brunswick (SNB) is in keeping with our vision and mission to provide customers with prompt government services, and delivering these services with excellence.

With these motivating factors in mind, we continue to seek innovative ways to increase customer and client satisfaction.

Business Process Improvement and SNB 2.0

Service New Brunswick is now at a stage where it can play a significant role in the self-sufficiency agenda to achieve the next generation of service delivery - which we call SNB 2.0. Our new Business Process Improvement plan examines how government agencies provide back-end services through SNB. Our goal is to determine how we can best assist in streamlining these services at an earlier phase.

By focussing on better services and helping eliminate duplication across government, we believe SNB 2.0 will result in highly satisfied customers and an effective and efficient government. It will also allow government departments to better focus on their core responsibilities by eliminating unnecessary administrative burden.

We have already begun to increase the use of our "single-window service", making public services easier to use and more efficient to deliver. At the same time, we are enhancing integrated electronic access to government services.

Land Registry Modernization

One of the ways that we've enhanced integrated electronic access to government services is through the enhancement of our land registry system. The modernization of the Land Registry in New Brunswick has been a ten year project and will soon be concluding with the finalization of two major components. We are completing an ambitious project to scan the 14 million pages of paper documents to render them available much more readily in electronic format. Also, through a new computer process lawyers will be able to electronically submit documents such as property transfers and mortgages.

Infrastructure

Top quality service by managing service centre line-ups is a priority at SNB. We recognize that, with the increase in services available through SNB we sometimes experience unacceptably long line-ups in certain centres at certain times of the year. We continue to work hard to manage these line-ups through improved training, line management technology, faster agent recruitment and other strategies. In order to increase access to government services across the province, a new Service New Brunswick centre opened in Neguac in November, offering a variety of the most in-demand government services.

Valued Employee Survey

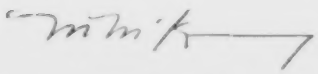
SNB would not be where it is today without its team of engaged and dedicated employees. In 2007, Service New Brunswick and New Brunswick public service employees participated in the first-ever provincial survey. Employees expressed their views on issues such as work environment, support and recognition and career development.

While the results indicated high overall employee satisfaction, our staff did identify areas for improvement. To address these concerns, we immediately identified a coordinator to follow up on the different aspects of the survey, develop a corporate valued workforce strategy and oversee its implementation.

At Service New Brunswick, we are finding new opportunities to improve upon the services we currently offer and looking to create new and innovative ways to serve our citizens. Thanks to our dedicated and professional employees, you can count on SNB to be the government service delivery agency for New Brunswickers

I also want to thank the other people who play a important role in the success of SNB: our shareholder, the province of NB; our minister, the Honourable Greg Byrne; the Board of Directors of SNB for its support and direction; our business partners, who help us develop and market our products and services; the people and businesses who use our products; the municipalities that welcome us as partners; and the various government departments on behalf of which we deliver services as we live out our vision and mission.

Thank you.



Michael D. McKendy
President

About Service New Brunswick

Service New Brunswick (SNB) was created in 1998 to consolidate, in one Crown corporation, the transactional services and information that New Brunswickers need to conduct their personal and business lives. Our mandate is to improve access to government services and public information.

From the beginning, we have provided New Brunswickers with quick, convenient access to government services through a province-wide network of service centres, a toll free call centre, and an Internet portal. The result is a single-window service model through multiple channels.

Vision

Service New Brunswick... government services on time, every time, everywhere.

Mission

Providing excellence in the delivery of government services and information to citizens and businesses.

Governance

The Service *New Brunswick Act* provides the context for the activities of the Corporation. The Act specifies that SNB is the principal provider, on behalf of government, of customer services through physical offices, telephone and electronic channels. SNB also administers a number of acts on behalf of the province.

A Board of Directors guides the business of the Corporation. There are two committees of the Board of Directors: the Audit Committee reviews the financial statements of the Corporation and the Development Committee oversees new system development.

Revenues are acquired through a combination of fees for services (Land, Personal Property and Corporate Registries fees), payments (the Province and the municipalities pay for the property assessment service), and grants (the Province provides funding to the Corporation to deliver services on its behalf). SNB reinvests from these revenues into the further improvement of its business processes and service delivery to make it easier and simpler for citizens to do business with government.

Legislation

The following statutes are under the jurisdiction of Service New Brunswick and administered by the Corporation.

- *Air Space Act*
- *Assessment Act*
- *Boundaries Confirmation Act*
- *Business Corporations Act*
- *Change of Name Act*
- *Common Business Identifier Act*
- *Companies Act*
- *Condominium Property Act*
- *Corporations Act*
- *Foreign Resident Corporations Act*
- *Land Titles Act*
- *Limited Partnership Act*
- *Marriage Act*
- *Partnership Act*
- *Partnerships and Business Names Registration Act*
- *Personal Property Security Act*
- *Registry Act*
- *Residential Property Tax Relief Act*
- *Service New Brunswick Act*
- *Special Corporate Continuance Act*
- *Standard Forms of Conveyances Act*
- *Surveys Act*
- *Vital Statistics Act*
- *Winding-up Act*

Official Languages

SNB recognizes its obligations and is committed to actively offer and provide quality services to the public in the public's official language of choice for each delivery channel. The Human Resources Directorate is responsible for the coordination of the Official Languages Policy for the Corporation.

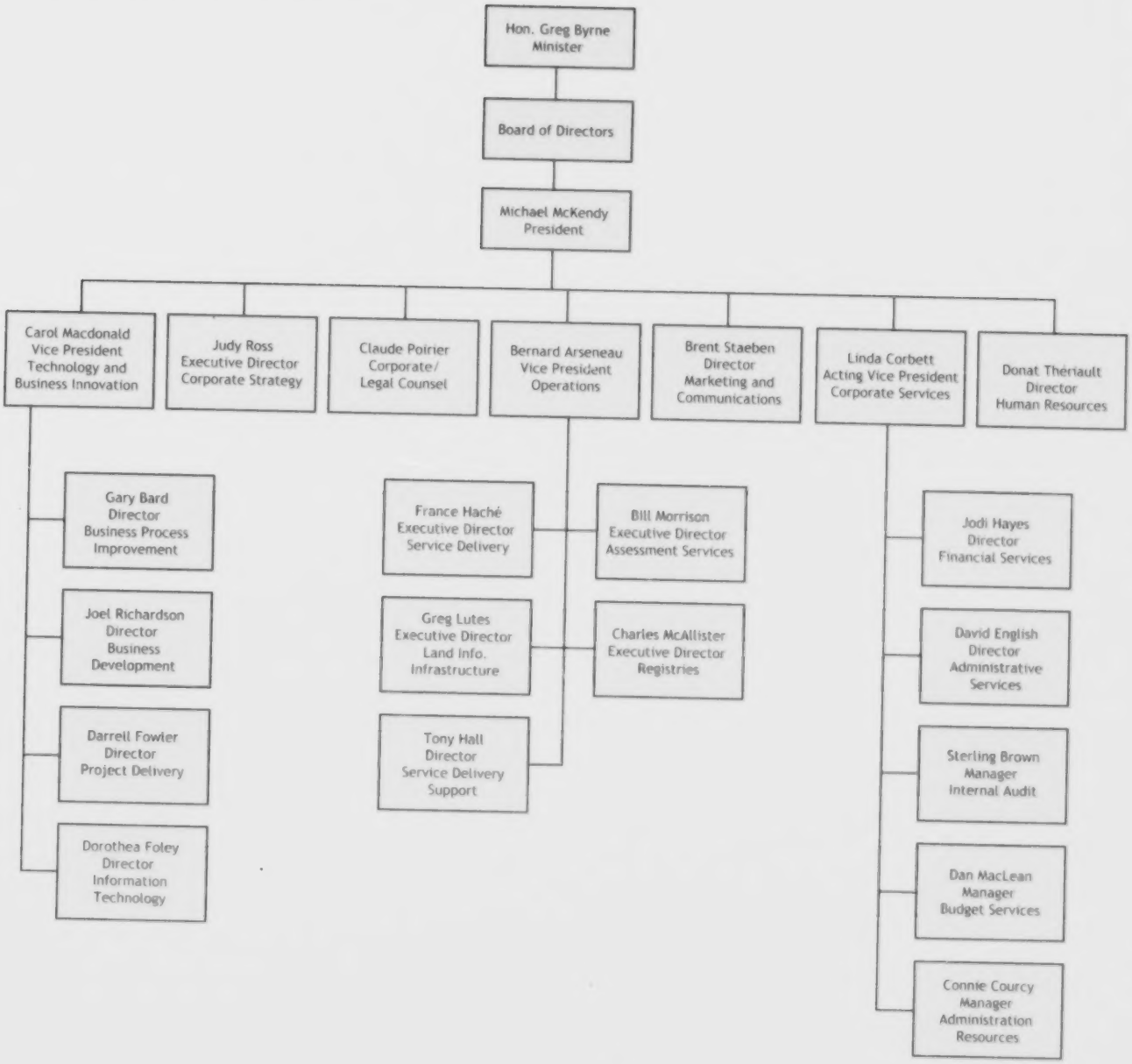
Language Issues	2007-08	2006-07	2005-06
Complaints filed through the office of the Commissioner of Official Languages	4	3	0
Employees pursuing language training	7	10	12

People and Places

The Corporation employs 749 people in 39 communities, of which 619 are full-time, and 130 are part-time. Our employees are energized by the challenge of delivering better service and improving the ways that citizens and businesses interact with government.

With the expected labour shortage due to many factors including increased retirements and inter-provincial and global competition for resources, the corporation recently invested in a workforce planning strategy that will ensure a continuous pool of qualified candidates to fill critical positions.

SNB Organization Chart



Lines of Business

Service Delivery

SNB is the gateway for the public to a number of government services offered through a multi-channel single-window. We offer services to citizens on behalf of various provincial government departments, municipalities and public utilities. Convenience to the customer is a key factor in service delivery. To meet New Brunswickers' expectations, SNB offers three channels of delivery for government services:

- in person, through a network of 40 service centres, located throughout the province,
- over the phone (TeleServices), toll-free at 1 888 762-8600, and
- on the Internet at www.snb.ca.

Service New Brunswick delivers a wide range of services on behalf of various government departments and agencies including the federal government. We also accept payments on behalf of utilities and 62 municipalities. Our services include:

- motor vehicle related services: issuance of driver's licences, renewals of registration, placards for disabled persons and driver examiner services
- recreation: issuance of hunting and fishing licenses, online tickets for some major attractions in New Brunswick
- government forms: Medicare, change of name, lottery registration
- federal government related service: pleasure craft licensing

Key highlights for the year:

- SNB worked with Department of Agriculture and Aquaculture to implement the acceptance of Farm Business Registration forms and payments as of December 1, 2007 over-the-counter, online and through TeleServices. Data collected populates the Farm Producer Registry.
- As of December 1, 2007, all Voluntary Fines issued by ticket under *Provincial Offences Procedure Act* (POPA) were payable to SNB, with the exception of the Commercial Vehicle Enforcement violations which will be payable either at the scales or SNB. These changes have meant more payment options and more convenience for those required to pay a fine.

SNB Service Centres

With a network of 40 service centres located throughout the province, SNB offers New Brunswickers a combination of personalized service and convenient extended hours. Certain offices are open evenings and Saturdays. The service centre network is composed of 13 full-scale service centres throughout New Brunswick offering services on behalf of government departments, some municipalities, and public utilities. Smaller centres are established in other communities; the number of services offered varies at each location.

SNB TeleServices - 1 888 762-8600

SNB TeleServices is the Corporation's customer contact centre. New Brunswickers can access services by calling 1 888 762-8600. SNB TeleServices also replies to incoming emails from the SNB Internet site and the Internet-based Provincial Government Directory. Three main types of services are offered over the phone:

- Information and referrals
- Transactions
- Support to automated phone lines

SNB Online - www.snb.ca

SNB Online offers numerous products and services, as well as online forms including applications for birth certificates, property tax allowances and Medicare registrations. A number of forms from various municipalities are also available on the site.

Service Delivery Transaction Volumes

Fiscal Year	Goverment Services[1]	Lines of business within SNB[2]	Other Partners[3]	Total Transactions[4]
2007-2008	2,256,469	2,475,461	145,078	4,877,008
2006-2007	2,212,058	2,435,200	134,444	4,781,702
2005-2006	2,092,701	2,423,624	126,378	4,642,703
2004-2005	1,964,385	2,634,153	129,610	4,728,148
2003-2004	1,917,683	2,072,460	127,806	4,117,949

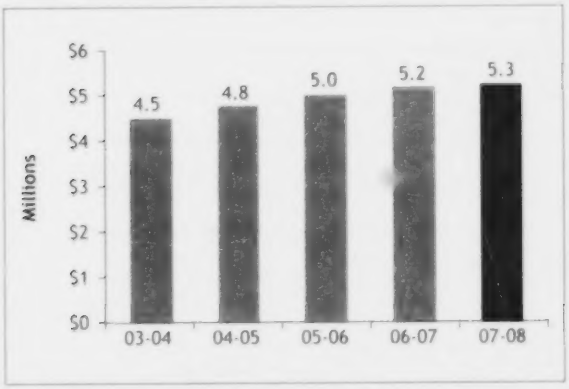
[1] Goverment Services: includes transactions for all three levels of government (i.e., provincial, municipal and federal).

[2] Lines of business within SNB: includes transactions for all SNB lines of business.

[3] Other Partners: includes transactions such as payment taking for utility bills, admission fees for special occasions or attractions.

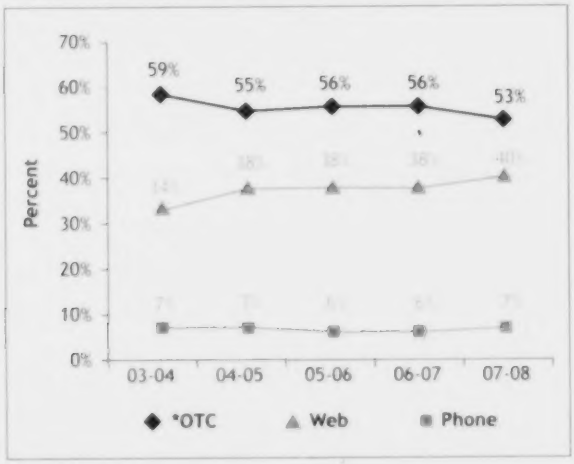
[4] Total Transactions: Represents the total number of transactions excluding over-the-counter inquiries, which is estimated at 15% of the OTC transactions.

Total Transaction by Fiscal Year



Note: Totals include the 15% estimated for over-the-counter inquiries.

Percentages of Transactions by Channels



*OTC: Over-the-counter

Note: Totals exclude the 15% estimated for inquiries.

Registries

Service New Brunswick is responsible for Land, Personal Property, Corporate and Vital Statistics registries for the Province of New Brunswick

- Land Registry – deeds, wills, subdivision plans, etc. related to land parcels in New Brunswick,
- Personal Property Registry – security interests, judgments and other claims related to personal property such as automobiles, recreation vehicles and furniture, and
- Corporate Registry – corporations, partnerships and business names registered in New Brunswick.
- Vital Statistics Registry – Vital events data (births, stillbirths, marriages, and deaths) churches/religious denominations seeking to perform marriages in New Brunswick

Land Registry

Service New Brunswick maintains a network of 13 Land Registry offices across the province where legal plans and documents – deeds, mortgages and wills – relating to the ownership of real property can be registered and made available for public scrutiny. Registry records provide land ownership information dating back to the original crown grants, over 200 years ago. Lawyers, titles searchers and land surveyors are the main users of the Real Property Registry. Various other interested parties' also use the registry.

PLANET is a comprehensive, integrated online source of land registration, assessment, mapping and information services, allowing the user to conduct land-based transactions quickly, efficiently and accurately. With the tools provided by PLANET, SNB real property staff, businesses, professionals and the public have online access to current provincial land-ownership information, property maps and land valuations.

Key highlights for the year:

Land Registry System

- As of February 25, 2008, authorized users of the land registry system now have the option to submit any Land Titles transfers, mortgages, collateral mortgages and discharges of mortgage documents electronically. By June 30, 2008, the electronic submission of these documents will become mandatory; thus, taking Service New Brunswick one step closer to a totally paperless registry system.

Scanning of Historical Documents

- Grantor/Grantee Index books for all 15 counties are online.
- ALL Registry books (1784 to current) are online for Carleton, Charlotte, Gloucester, Kent, Kings, Madawaska, Northumberland, Queens, Restigouche, Saint John, Sunbury and Victoria Counties.
- Scanning of the York, Albert and Westmorland counties started on June 2nd and is targeted for completion in fiscal year 2008-09.

Land Registry Statistics

Activity	2007-08	2006-07	2005-06	2004-05	2003-04
Registrations	110,986	107,238	109,684	105,847	103,781
Searches	44,892	43,470	47,842	49,845	56,800
Number of certificates of registered ownership sold	31,542	28,276	23,936	18,165	12,387

Personal Property Registry

The Personal Property Registry (PPR) is a computerized, province-wide registry service where users can serve public notice of security interests, judgments and other claims affecting personal property, such as automobiles, recreational vehicles and furniture. Financial institutions and the general public use the PPR because it is an easy way to register a security interest in personal property. It offers one-stop access to publicly listed information about personal property, and it provides an easy way to check if the product being offered is encumbered.

The PPR is thus more accessible and, consequently, offers better protection to consumers purchasing used goods.

There are two ways to search the Personal Property Registry:

- The public may engage the services of a private service provider who will perform a search or registration on their behalf or,
- By searching the PPR themselves through the Lien Check service. This online functionality allows anyone to search the PPR simply by referencing the serial number of the asset being searched for a fee of $8.00/search.

Personal Property Registry Statistics

Activity	2007-08	2006-07	2005-06	2004-05	2003-04
Registrations	131,517	130,213	129,055	123,274	133,049
Searches	50,053	49,902	50,390	46,546	45,701

Corporate Registry

Corporate Affairs incorporates New Brunswick-based business corporations and non-profit companies, and registers partnerships and business names under which sole proprietorships and partnerships operate. In addition, extra-provincial corporations and businesses conducting business in New Brunswick are required to register with Corporate Affairs. Corporate Affairs maintains publicly available, up-to-date information on business and non-profit corporations and unincorporated business entities. Internet users may access information on over 160,000 past, and existing businesses and non-profit companies.

The Corporate Registry assigns the New Brunswick Account Business Number (BN) through the incorporation/registration process. The BN is a unique common identifier that can be used for provincial, federal and municipal services.

Corporate Registry Statistics

Activity	2007-08	2006-07	2005-06	2004-05	2003-04
Incorporations	2,792	2,733	2,686	2,491	2,440
Registrations	3,239	3,407	3,574	3,052	2,926
Annual Returns	33,067	32,240	32,689	31,474	29,168
Certificate of Status/ Certified Copies	4,356	4,306	4,187	3,769	3,376

Vital Statistics Registry

Vital Statistics registers, maintains, verifies and disseminates birth, death, stillbirth and marriage data (vital events); searches records, issues certificates of a vital event, distributes marriage licences, approves and registers changes of name; registers and maintains an index of churches/religions authorized to solemnize marriages in New Brunswick, approves requests for access to information in accordance with legislation and policy, and produces various statistical reports based on vital events.

Key highlights for the year:

- Highest volumes of birth certificate requests on record were processed in 2007-08, as a result of the new passport requirements.
- Online submission for birth certificate requests is operational since November 5, 2007.

Vital Statistics Registry Statistics

Volumes	2007-08	2006-07	2005-06
Certificates Issued (all types)	51,908	45,646	42,285
Change of Name Processed	527	433	455
Amendments Processed	2,949	2,312	2,373
Vital Events Registered	17,372	17,329	17,979

Property Assessment

Service New Brunswick Property Assessors are responsible for carrying out the valuation and classification of all real property in New Brunswick. Assessment Services also administers property tax related programs and ensures equity in the tax base for both municipal and provincial governments.

Key highlights for the year:

- The development of a new residential costing system to provide better costing estimates for homes.
- A greater understanding of the assessment versus taxation functions at a public level and at the municipal level.
- Completed analysis of potential opportunities to replace current software solutions (PATS) and develop a five year replacement plan.

Valuation

The Assessment Act states that all real property is to be valued at its "real and true value", (more commonly known as market value), as of January 1 of each assessment and taxation year. Property values are based on information obtained from property inspections, the analysis of construction costs, and real estate market transactions. SNB conducts site inspections on new construction, properties sold during the year, and properties scheduled for inspection during the annual work program. Irrespective of property inspections we review all property assessments annually and adjust if necessary. Service New Brunswick establishes valuations as of January 1st each year. The property assessment taxation process is divided into three segments:

1. Locating, classifying and valuing properties

SNB maintains an inventory of all real property. All properties are valued, classified, and identified as to their location within the various taxing authorities in New Brunswick.

SNB produces and validates the assessment bases and communicates these values to the Department of Local Government in October of each year.

2. Determination of Tax Rate

Municipalities, and the former village portion of rural communities, determine a tax rate that satisfies their fiscal requirements. The Minister of Local Government performs that function on behalf of Local Service Districts (LSD) in consultation with the respective LSD Advisory Committees and for the former LSD portions of rural communities. The Minister of Local Government approves municipal budgets and tax rates. The tax rates are communicated to the Department of Finance before the end of January.

3. Production and mail-out of Assessment and Tax Notices

The Assessment and Tax Notice is mailed to assessed owners on March 1. The Department of Finance is responsible for calculating the tax levy and for all tax collection. However, property tax payments may be made at any SNB centre. Assessed owners have 30 days after the mailing of the Notices to file a Notice of Reference, the first level of the appeal process in NB.

Every person who owns real property in the Province of New Brunswick, uses or occupies property from the Crown (either Federal or Provincial) or, under certain conditions, leases property from a private landowner, receives an Assessment and Tax Notice.

As of December 31, 2007, there were 444,220 assessment accounts in the province, compared to 441,148 the year before. The increase in the number of assessment accounts is due to land subdivision, increased number of condominium units, and more mini/mobile homes. The total assessed property value, as contained in the 2008 Assessment Bases released in Oct. 2007, was $43 billion, an increase of $2.8 billion from the previous year.

Assessment Referrals and Appeals

Property owners who feel their property assessment does not reflect "real and true value" have the opportunity to challenge the valuation through the referral and appeal processes. Assessed owners can ask for a review of their assessment by filing a Notice of Reference of Assessment that is part of the Assessment and Tax Notice. An Assessor will then inspect the property, review the concerns of the property owner, and render a written decision as to whether any change to the assessment is warranted for the current year. Owners can appeal that decision to the Assessment and Planning Appeal Board. During 2007, 5518 assessed owners, representing 1.24% of all properties, referred their assessments for review, compared to 6,598 the year before. Also during the year, 155 property assessments, or 0.03% of all properties, were appealed to the Assessment and Planning Appeal Board as compared to 250 during 2006. At year end, there were 55 outstanding 2007 referrals awaiting the outcome of prior year appeals.

Property Assessment Information

Online Access

The *Property Assessment Information - Online Access*, is a service that allows New Brunswickers to access (at no charge) a limited amount of property assessment information online.

Searches can be done in three different ways: by civic address (location), by property account number (PAN) or by parcel identifier (PID). This service provides public access to assessment information while at the same time respecting the privacy of all citizens by protecting the names of property owners.

Property Tax-Related Programs

Service New Brunswick Assessment Services is responsible for administering a number of property tax-benefit programs:

Residential Property Tax Credit Program – a provincial tax credit allowed on the portion of residential property that an assessed owner maintains as a principal residence, for at least 183 days of the year. In 2007, provincial tax credits totaled $274 million in provincial taxes on 226,272 properties as compared to $252.9 million in provincial taxes on 223,628 properties in 2006.

Farmland Identification Program (FLIP) – for deferring tax on agricultural land and buildings. In 2007, approximately 162,686 hectares of farmland with an assessed value of $155 million, and $183.2 million in farm buildings received deferred tax-benefits.

Assessment Reduction Program (ARP) – for providing tax relief for charitable and not-for-profit organizations. In 2007, partial exemptions under this program were granted to 791 properties (a total assessment reduction of $149.2 million). Full exemption under this program was granted to 206 properties (with a total assessed value of $28.4 million).

The Property Tax Allowance Program – provides for a tax allowance for assessed owners of owner occupied residences of up to $200 based on income. In 2007, benefits totaling $4.8 million in provincial taxes were granted to 24,242 assessed owners.

Properties Exempted from Provincial Taxes – three sectors of transportation infrastructure (major cargo ports, certified airports and rail right-of-way) along with crude oil tanks and pipes are, by legislation, exempted from

provincial property tax. In 2005, this exemption was extended to include properties that are assessed in the name of a not-for-profit housing organization and used for low rental housing accommodation. For 2007 there were 744 not-for-profit properties having a total residential assessed value of $231.7 million exempted from $3.5 million in provincial property tax. In total for 2007, 1,022 properties having a total assessed value of $416.1 million were exempted from $7.6 million in provincial property tax.

Properties Exempted from Taxation – legislation also provides for properties such as churches, historical and literary societies and volunteer rural fire departments to be exempted from taxation. For 2007, 6,714 properties having a total assessed value of 1.3 billion were exempted from $23.9 million in provincial taxes.

Federal Properties (Valuation, Legislation, Appeals) – The Federal Government makes "discretionary" payments in lieu of paying property taxes. The applicable federal legislation is *The Payments in Lieu of Taxes Act*. The Department of Finance forwards an Application for Payment to the Federal Government in March of each tax year. The Federal Government then returns a final Schedule of Payment, including their valuation and classification calculations. Any appeal of these assessed values, based upon the payment received, is filed with the Dispute Advisory Panel (DAP), created by the federal government. At year-end 2007, the total assessed value of this property inventory was $664.3 million. This total value represented $13.3M in provincial payments and $10.5M in municipal payments.

Total Assessed Value

The total assessed value for all real property increased $2.8 billion, or 7.0% during 2007 for 2008. This 7.0% increase was attributable to new construction (a 2.6% increase), reassessment of all properties - valuations based on an analysis of market information (4.2%), and other work program activities such as neighborhood re-inspections (0.2%).

Assessment Performance Measures

The major responsibility of assessors is estimating the market value of properties based on statutory requirements. The accuracy of valuations made for assessment purposes is of concern, not only to assessors, but also to taxing authorities, property owners, and their elected representatives.

Ratio studies provide a means for evaluating the accuracy of those assessments. Assessment accuracy refers to the degree to which properties are assessed at market value, as defined by professional standards and provincial statutes. A ratio study compares assessments with indicators of market value, for example property sales.

The following information provides the assessment and sale performance indicators for the year 2007. The three indicators used are:

1) Assessment Sale Ratio (ASR)

2) Coefficient of Dispersion (COD)

3) Price Related Differential (PRD).

Two types of properties are targeted to measure quality: residential homes with one residential unit and commercial properties.

The Assessment Sale Ratio (ASR) is the result of the assessed value divided by the sale price. Acceptable standards are between 90%-110%. The optimum ratio is 100%.

The Coefficient of Dispersion (COD) is the average absolute deviation of a group of numbers from the median expressed as a percentage of the median. Acceptable standards are in the range of 10-20. Generally, a COD less than 10 is considered excellent.

The Price Related Differential (PRD) is a measure of vertical equity on assessment to sale ratios. It serves as an indicator of assessment quality for properties with different value ranges. For example, it determines whether lower valued properties are assessed at a higher or lower ratio to their market value than higher valued properties or vice versa. The PRD ratio is calculated by using the mean of the assessment to sale ratios and dividing by the weighted mean. The optimum ratio is 1.00 or 100%. Ratios greater than 1.00 indicate lower valued properties are assessed at a higher level to their market value than that of higher valued properties, known as "regressivity" in assessment. Ratios less than 1.00 indicate the opposite - that higher priced properties are assessed at a higher ratio to their market value than lower valued properties, known as "progressivity" in assessment.

The following table indicates the ASR, COD, and PRD for SNB's assessment and sale performance indicators for 2007 and the five previous years.

SNB Assessment and Sale Performance Indicators

	Assessment Sale Ratios		Coefficient of Dispersion		Price Related Differential	
	Res.	Comm.	Res.	Comm.	Res.	Comm.
International Standards	0.90-1.10	0.90-1.10	10-15	20	0.98-1.03	0.98-1.03
2007	0.95	0.92	10.1	14.8	1.013	1.042
2006	0.95	0.92	10.1	13.1	1.013	1.041
2005	0.95	0.89	10.6	19.2	1.015	1.056
2004	0.95	0.88	10.6	17.7	1.017	1.018
2003	0.94	0.89	10.8	17.9	1.019	1.051
2002	0.94	0.93	10.1	15.9	1.018	1.006

Land Information Infrastructure Secretariat

SNB is the lead agency for coordination of base mapping and geomatics in New Brunswick and is responsible for the creation and the maintenance of the province's control survey network.

Key highlights for the year:

- Recent increased activity in the condominium market has exposed a number of opportunities to improve and modernize the current legislative framework. The consultation phase of the review was completed in 2007. Work is underway to examine the need for changes to the *Condominium Property Act*.
- Publication of the New Brunswick Civic Address Database, as well as digital property graphics, on SNB's Geographic Data and Mapping website .
- Introduction of a new governance system for geomatics in the New Brunswick government with enhanced cooperation and sharing between departments and agencies.

Surveying

Service New Brunswick maintains a province wide GPS based High Precision control survey network. This geographical reference network is vital to many having a need to geo-reference information on a common system.

The control survey network is an infrastructure mainly used by land surveyors, governments, engineers, and land managers to reference geographic information using a common co-ordinate system. It consists of approximately 100 ground stations and offers extremely precise positions for a terrestrial network of control points.

Service New Brunswick is further supporting this ground network by introducing a series of continuously operating GPS stations (Active Control Stations - ACS). The GPS observations are available on an hourly basis on the SNB website at no cost to the users. A broader group of users are regularly using this information and is now used by the forestry and mining industry; by municipalities using geographical information systems (GIS) services to locate roads, pipelines, and above and underground infrastructures and many other features.

Condominium Properties

Service New Brunswick is responsible for approving all condominium corporations in New Brunswick. Condominium development in New Brunswick is enjoying a healthy rate of growth. In 1975 the first condominium corporation was created with 23 units. As of March 31, 2008 there were 175 corporations with 2807 units registered in the province. It is paramount that the condominium industry in New Brunswick continue to thrive and in doing so contribute to the prosperity of the Province.

Business Plan Update

Service New Brunswick embarked on a new Business Plan for 2007-2010. The foundation for the Business Plan was identified through eight priority objectives. The eight priority objectives fit into two complementary categories: Core Corporate Objectives and Targeted Service Objectives.

Core Corporate Objectives

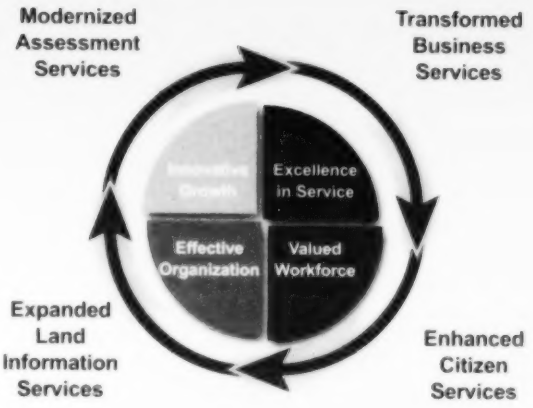
As SNB continues to expand and transform its services, our workplace will become more complex and demands on staff will continue to grow. It is critical that we respond to these changes by optimizing delivery methods, supporting our workforce with appropriate tools and resources, and continuing to encourage innovation and growth. The four Core Corporate Objectives that will position us to address these challenges collectively are:

- Excellence in Service
- Valued Workforce
- Effective Organization
- Innovative Growth

Targeted Service Objectives

SNB will also undertake four service improvement objectives to move the organization to a position of continued excellence in client-focussed service delivery. The four Targeted Service Objectives are:

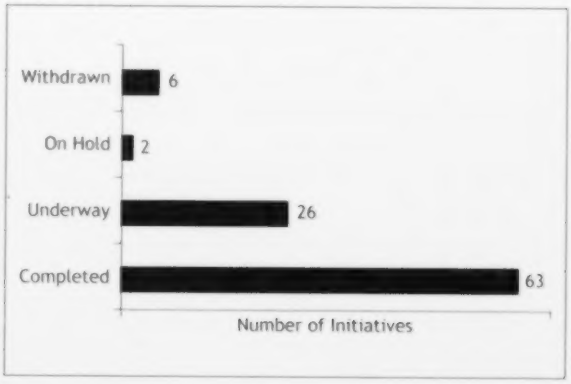
- Modernized Assessment Services
- Transformed Business Services
- Enhanced Citizen Services
- Expanded Land Information Services



Year One Action Plan Overview

To ensure achievement of the Business Plan Objectives, SNB will develop an action plan for each of the 3 years.

Overall, the Corporation is pleased with the accomplishments set out in its ambitious first year Action Plan. The diagram below is an overview showing the status of all initiatives identified in Year One's plan as of March 31, 2008.



Core Corporate Objectives

The shaded goals indicate the areas of focus during the 2007-08 Action Plan.

Excellence in Service

SNB's service delivery culture is characterized by exemplary customer service.

Goals	**Seek continuous improvement in customer service**	Improve collaboration with our business partners	**Ensure that New Brunswickers are aware of and understand SNB's services**

Valued Workforce

SNB provides a work environment conducive to the growth of both employees and the organization.

Goals	**Promote the development of our human resources**	Develop the technology to support human resources management	**Ensure effective internal communications**

Effective Organization

SNB recognizes the importance of a corporate organization that supports growth and service excellence.

Goals	**Enhance our planning process to ensure that we achieve our strategic priorities**	Enhance our business capacity through appropriate technology	**Maintain effective internal procedures**	**Ensure that new opportunities are seized by smoothing the transition from idea to delivery**

Innovative Growth

SNB will stay on the leading edge of service delivery.

Goals	**Play a leadership role on behalf of government in the evolution of service delivery toward the goal of self-sufficiency**	**Increase our innovation capacity**	**Continually strive to define a visionary future state**

Targeted Service Objectives

The shaded goals indicate the areas of focus during the 2007-08 Action Plan.

Modernized Assessment Services

SNB's Assessment services will be modernized for long-term sustainability.

Goals	Modernize Assessment services	Take advantage of advancements made possible by emerging tools and technologies	**Generate public confidence in the property tax system**	**Maintain a qualified Assessment workforce**

Transformed Business Services

SNB maintains a collaborative relationship with both businesses and business service providers to enhance service delivery.

Goals	**Facilitate the transformation of government services to businesses**	Establish a business portal in anticipation of business needs

Enhanced Citizen Services

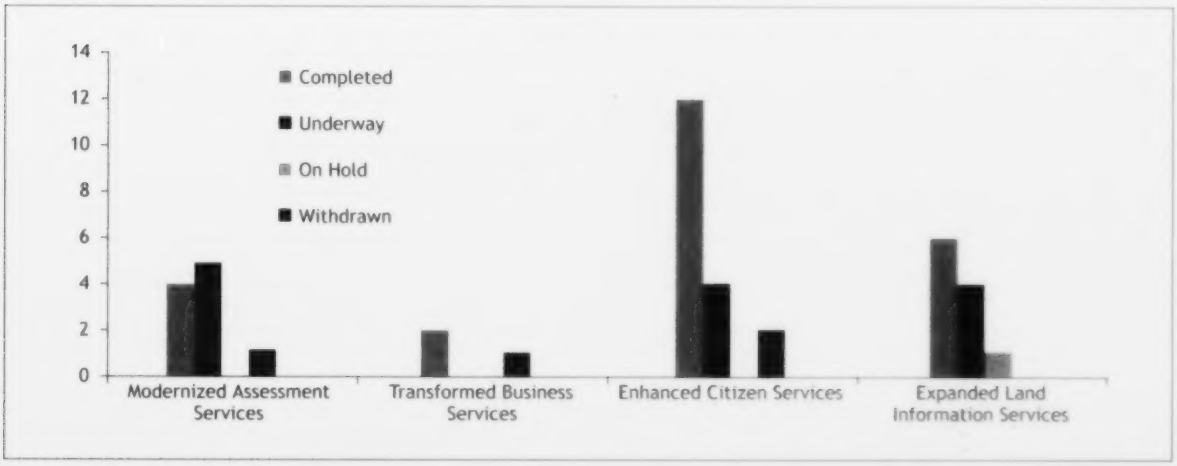
SNB collaborates with all three levels of government to ensure seamless, citizen-centered service delivery.

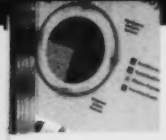
Goals	**Modernize the Vital Statistics services**	**Expand the single window for citizen services**

Expanded Land Information Services

SNB will help to reinstate New Brunswick as a leader in land information services by coordinating the province's geomatics infrastructure.

Goals	**Become the government's lead agency in geomatics**	**Improve the management of condominiums**





Financial Statements

Management Discussion and Analysis

Management is pleased to comment on the financial results for the year ended March 31, 2008. This discussion highlights key features of the financial statements and provides additional information and perspectives that go beyond the twelve months covered by the statements themselves.

The Board of Service New Brunswick is mandated by law to administer the affairs of the corporation on a commercial basis based on sound business practices (*Service New Brunswick Act* section 7(3)). Accordingly, it follows business-based generally accepted accounting principles (Canadian GAAP) that reflect the value of its previous investments and appropriately match expenses with current revenues.

Balance Sheet

Cash

Service New Brunswick had cash and short term investments at March 31, 2008 of $28.6M, up $7.2M from its balance last year of $21.4M. Additional details on changes in cash are provided in the Statement of Cash Flows.

Working capital – current assets minus current liabilities – was $28.2M at March 31, 2008 compared to $22.3M the previous year. Cash in excess of immediate operating requirements may be invested in short term (one year or less) secure monetary instruments. The Treasury Services Branch of the Department of Finance manages short-term investments on our behalf. Excess working capital is available for capital investment in new systems and services to meet the needs of New Brunswick citizens and businesses. Service New Brunswick continues to accumulate cash in anticipation of upcoming requirements to replace the aging PATS system for assessment and to build a licensing and permitting system to serve the needs of multiple departments.

Restricted assets

This category is comprised of two components: Cash and receivables held on behalf of partners at year end and Land Titles Assurance cash.

Partner Cash and Receivables

A significant portion of Service New Brunswick's business is to collect payments on behalf of provincial government departments, municipalities and utilities. Service New Brunswick collected a total of $431M from citizens and businesses in 2007-08 and remitted to the partners on behalf of whom we provide services. Funds are collected in a consolidated account and remitted by electronic funds transfer (EFT) to partners daily. The amount of cash and receivables in transit at March 31, 2008 was $6.5M and $8.7M at March 31, 2007.

At the end of 2007-08, Service New Brunswick also held $4.2M in cash and receivables on behalf of Efficiency NB, as a result of a service contract with that agency. Efficiency NB receivables are interest-free loans issued to members of the public to finance energy efficiency improvements to their homes. Service New Brunswick administers these loans on behalf of Efficiency NB and can have repayment terms of up to six years. They carry no risk to Service New Brunswick.

These funds are segregated as offesetting asset and liability amounts from Service New Brunswick's own cash.

Land Titles Assurance Cash

Since the implementation of Guaranteed Land Titles in 2000, the amount accumulated under Land Titles Assurance has grown to $3.2M, an increase of $0.5M during the year ended March 31, 2008. This amount is shown separately from other cash on the balance sheet.

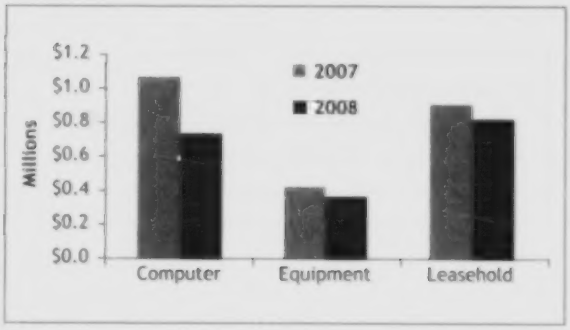
Accounts Receivable

Accounts receivable at March 31, 2008 were $1.7M compared to $2.6M last year. The composition of accounts receivable is:

Due to the nature of the accounts, there is little risk of not collecting the accounts due. Most customers have taken advantage of our automated daily funds transfer service which provides account settlement within two business days. Other amounts are due from government and ongoing business partners.

Equipment

Service New Brunswick had tangible assets, net of accumulated amortization, of $1.9M at March 31, 2008, compared to the March 31, 2007 balance of $2.5M. Net tangible assets were comprised of:



System Development

Service New Brunswick has invested heavily in new systems to promote its agenda of offering services online. Development initiatives are evaluated by a project governance ranking model and overseen by the Development Committee of the Board of Directors.

Investment in System Development

System	Prior Investment	Investment* 2007-08	Accumulated Amortization	Net Book Value
Personal Property Registry	$ 5.2	$ -	$ 5.1	$ 0.1
Land Registry	9.4	1.0	6.1	4.3
Corporate Registry	3.5	-	1.4	2.1
Electronic Services	7.7	-	5.1	2.6
Enterprise Resource Planning	2.3	-	1.6	0.7
Service Delivery Infrastructure	6.8	0.2	2.7	4.3
Other	1.4	0.1	1.0	0.5
CGI Investment	(2.5)	-	(1.0)	(1.5)
Total (millions)	$ 33.8	$ 1.3	$ 22.0	$ 13.1

* Note – Investment is net of disposals

Unamortized system developments amounted to $13.1M at March 31, 2008. This is a $1.2M decrease from last year's balance of $14.3M. Investments of $1.3M to the PLANET land management system, service delivery infrastructure, and the vital statistics system were offset by $2.5M amortization of previous investments.

Current Liabilities

Accounts payable and accrued liabilities of $6.1M are comparable to last year's balance at March 31 of $5.6M. Trade and Province of New Brunswick balances arise in the normal course of business. The $1.8M amount for salary and benefit accruals includes accrued payroll and future vacation benefits that have been earned but not yet taken. Retirement allowance and early retirement incentive represent the current portion of employee future benefits liabilities, as described under Long-term Liabilities below.

Deferred receipts are made up of customer deposits on account and amounted to $132K at the end of fiscal 2007-08.

Long-term Liabilities

Retirement Allowance

Regular employees are entitled to a paid retirement allowance prior to their retirement based upon years of service. The long-term portion of this accrued benefit obligation was $1.7M at March 31, 2008.

Early Retirement Incentive

Service New Brunswick incurred a liability related to an early retirement incentive offered to employees in the year ended March 31, 1996. This obligation decreases every year by the amount remitted to the Province for those SNB employees who took advantage of this incentive. The long-term portion of the remaining balance owing was $81K at the end of fiscal 2007-08.

Land Titles Assurance

In 2000, Service New Brunswick implemented a system of Guaranteed Land Titles in New Brunswick by which landowners are assured title to their properties. Under subsection 73(1) of the *Land Titles Act*, any person who has suffered damages by the operation of the system is entitled to be indemnified to the extent provided by the Act. Service New Brunswick collects five from every registration under Land Titles to provide funds for the payment of any damages that may be awarded should a title be defective.

The Corporation's liability is offset by the fact that it may recover damages, up to specified limits, for indemnification that is paid out and where the registering lawyer caused or substantially contributed to the damage by his/her dishonesty, fraud, criminal conduct or negligence.

To date, Service New Brunswick has collected $3.2M in insurance fees and has paid claims totaling $62K. However, our experience with Land Titles is limited and problems with title may emerge with the passage of time. The Corporation commissioned an actuarial review in 2005-06 to reassess the existing levy of $5.00 against estimated future claims. The review found that the allowance for future liabilities was adequate.

Equity

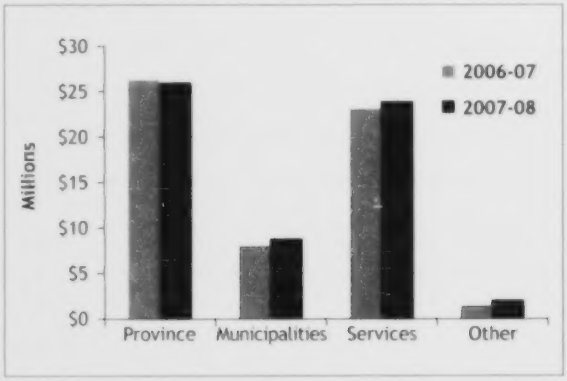
Net assets exceed liabilities at March 31, 2008 by $38.2M – up $3.6M over last year. The increase is attributable solely to net income for the year just ended.

Income Statement

Revenues

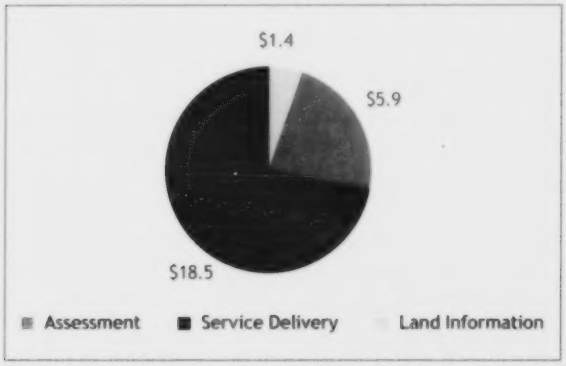
Revenues for the year ended March 31, 2008 were $59.5M and $58.3M for the previous year.

These were received from the sources below:



Provincial Services

Provincial revenues decreased by $0.5M to $25.8M in 2007-08 from $26.3M in 2006-07. Funding from the Province is a fee for services provided on behalf of the Province. It is allocated to:



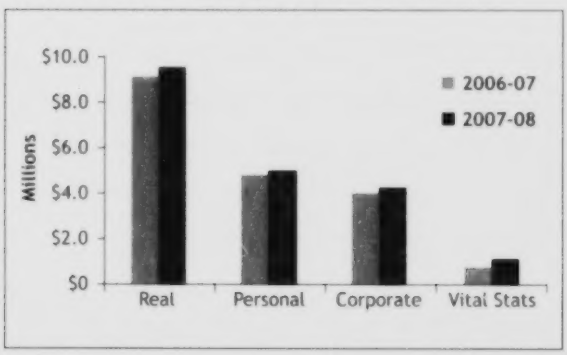
Assessment Funding

Assessment services is funded using a formula of 2 cents per $100 of relevant property tax base. This formula is applied against each of municipal and Local Service Districts (LSD) property tax bases and the provincial property tax base. In 2007-08, the Province's share of the funding based on its tax base was $5.9M while the municipal and local service districts' share was $8.5M.

The provincial funding agreement for assessment services has expired and renegotiation is pending.

Registry Fees

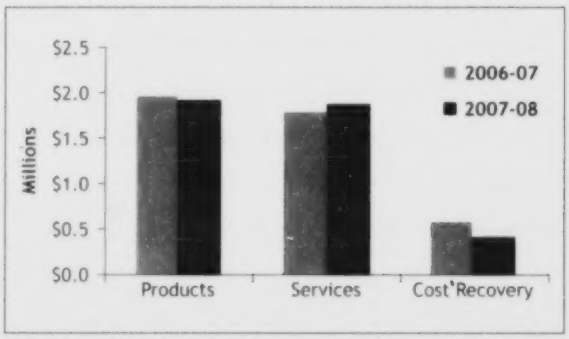
Service New Brunswick operates four registries: real property, personal property, corporate, and vital statistics. Because of low interest rates and relative economic strength, activity has been strong over the past several years. Total registry fees were $19.7M for the year ended March 31, 2008 compared to $18.6M for the previous year. This $1.1M increase is mostly attributable to increased volumes ($0.9M) in all four registries. Also, vital statistics revenue accrued to Service New Brunswick for the whole year in 2007-08, as compared to nine months in 2006-07. This factor is estimated to contribute $0.2M to the overall increase in registry revenues.



Products and Services

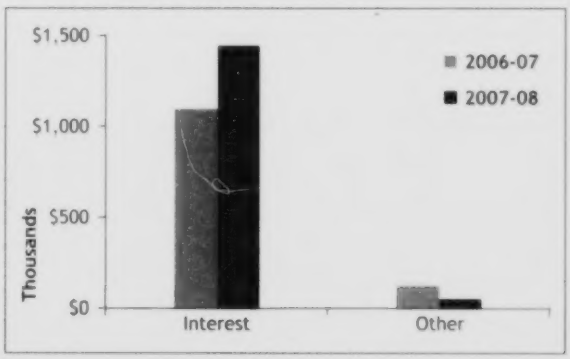
Products and services revenues were $4.1M for the year ended March 31, 2008, as compared to $4.3M in 2006-07.

Product and services revenue is characteristically derived from two sources: the sale of a variety of products, mainly geographic information, and the provision of customer services on a fee-for-service basis, on behalf of provincial departments, Service Canada, municipalities, and utilities. Services provided on behalf of Provincial departments prior to 1996 are funded through Estimates.



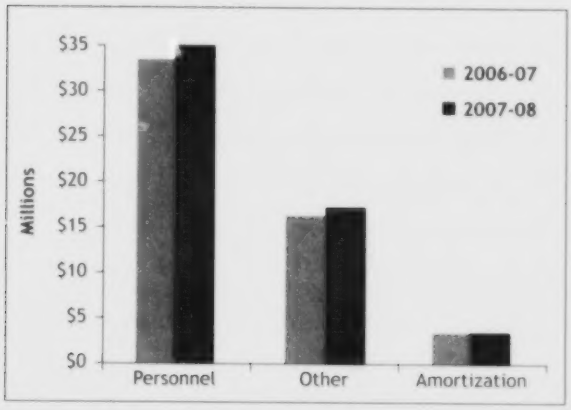
Other Revenues

Other revenues are from interest, consulting, software sales, and salary recoveries under student, internship, and equal opportunity subsidy programs. Other revenues totaled $1.4M and $1.2M, in 2007-08 and 2006-07, respectively. This change is mainly attributable to an increase in interest earned.



Expenses

Total expenses for the year ended March 31, 2008 were $55.9M compared to $52.8M in the previous year.



Salary and Employee Benefits

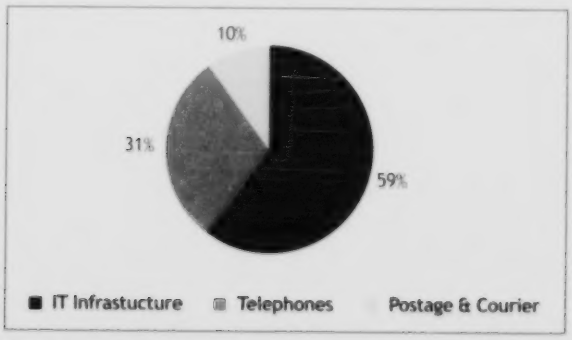
Salaries and related benefits amounted to $35.7M for the year ended March 31, 2008 and $33.2M for the previous year. Some of the key contributors to this $2.5M increase are: salary inflation, management's decision to in-source IT and project delivery functions, and the first full year of salary expense for vital statistics.

Space and Equipment Services

Expenses in this category were $5.2M in 2007-08 and $5.3M in 2006/07. The Corporation occupies approximately 250,000 square feet in more than 40 locations at an ongoing cost of $4.1M. The remaining $1.1M is for equipment services which includes computer and office equipment leases and maintenance.

Communications and Computer Services

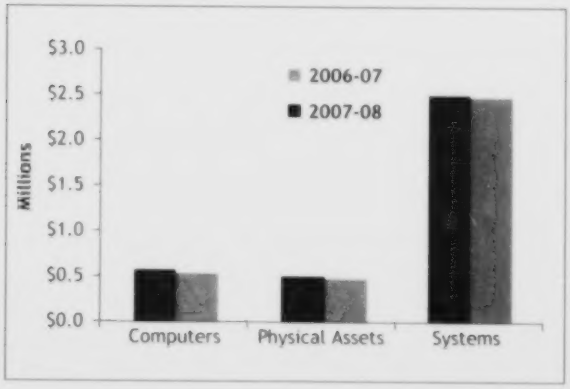
The Corporation spent $5.0M on communications and computer services in 2007-08. Three components are included in this category:



IT infrastructure services are outsourced to xwave; Aliant provides network communication services. Given our increasing reliance on electronic service delivery, staff has worked hard at managing IT costs through server consolidation and other measures.

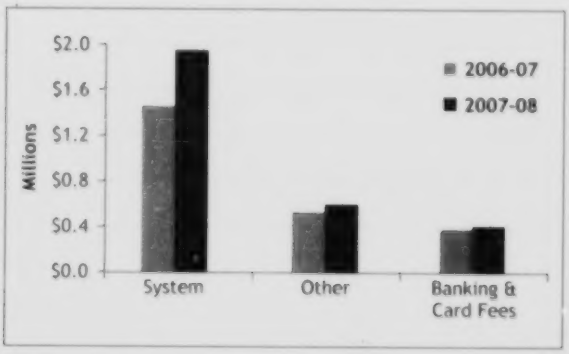
Amortization

Service New Brunswick follows generally accepted accounting principles ("GAAP"). Investments in systems and equipment having a useful life of four years or more are capitalized to the balance sheet and written off against income over time. Amortization is a non-cash expense. Amortization expense was $3.5M in 2007-08 as it was in the prior year.



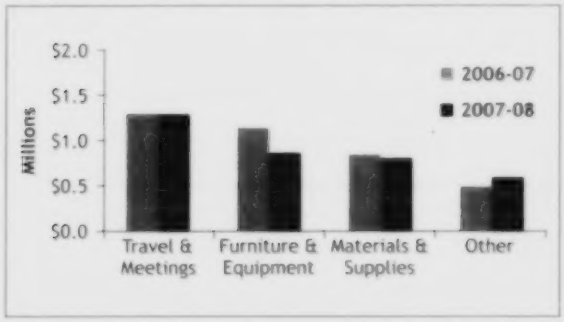
Professional Services

Costs in this category were $3.0M for the year ended March 31, 2008 – up $.6M from the prior year's amount of $2.4M. Professional services include consulting, project management, translation, Board per diems, audit, and legal fees. Also included in this category are banking fees and WHSCC administration fees. Most of the variance arises from increased emphasis on critical system maintenance in 2007-08.



Other Expenses

Other expenses totaled $3.6M for the year ended March 31, 2008 and $3.7M the previous year. Costs in these categories were generally consistent from year to year. Computer equipment costs were down by $0.3M due to natural fluctuations in scheduled replacements.



Risks and Other Dependencies

The Enterprise Risk Management Policy at Service New Brunswick outlines a framework of objectives and processes to ensure risk management is integrated throughout the Corporation on a consistent and continuous basis. Some of the key risks that have been identified for Service New Brunswick are:

Reliance on the Province of New Brunswick

Service New Brunswick is a "Part 1" Crown corporation owned solely by the Province of New Brunswick. As opposed to a "Part 4" Corporation, which is completely self-sufficient, Service New Brunswick shares some of the dependencies of a government department on the Province. Approximately half of the Corporation's funding is from the Province and constitutes a fee for the services provided to the Province. However, this funding is subject to the general budget pressures facing the government. The portion of the revenue related to assessment is based on "$.02 per $100 of assessment base" formulae for both provincial and municipal funding. The agreement underlying this funding has expired and must be renegotiated.

The Corporation also relies on the Province for salary negotiations. As well, portions of our technical infrastructure are shared with, and managed by, the Province of New Brunswick.

Market Conditions and External Competition

Registry revenues are quite dependent on interest rates and general economic conditions. Housing prices, population demographics, and unemployment rates are among other factors impacting overall registry revenues. The potential difference between favorable and unfavorable conditions to the Corporation could be several million dollars.

Reliance on Technology

As Service New Brunswick increases its electronic service delivery, its reliance on technology increases. As well as its its own systems, Service New Brunswick is also dependent on communications networks and services operated by third party providers. The Corporation employs a security officer to assess risk and uses state-of-the-art methods to protect its systems. To date, it has had few service outages.

The Corporation manages a growing number of systems and products. The Manager of Systems Maintenance oversees enhancements to and maintenance of applications to ensure ongoing reliability, security and suitability. Activities are underway to upgrade several systems that are not running their current versions. The Property Assessment and Taxation System (PATS) used by the Assessment Division is more than 25 years old and must be replaced.

Financial Statements

The financial statements which follow have been reviewed by the Audit Committee and approved by the Service New Brunswick Board of Directors.

Financial Statements
March 31, 2008

Table of Contents

1. Balance Sheet 28
2. Statement of Income and Changes in Equity 29
3. Statement of Cash Flows 30
4. Notes to Financial Statements 31

Management Report

The preparation of financial information is an integral part of management's responsibilities and the accompanying financial statements are the responsibility of the management of the Corporation.

The Corporation maintains an accounting system and related controls to provide management and the Board with reasonable assurance that transactions are executed and recorded as authorized, that assets are properly safeguarded and accounted for, and that financial records are reliable for the preparation of financial statements in accordance with generally accepted accounting principles.

It is the responsibility of the Board to oversee management's performance of its financial reporting responsibilities and to review and approve the financial statements. Upon the recommendation of the Audit Committee, these financial statements are approved by the Board of the Corporation.

Michael D. McKendy
President

Linda Corbett, CGA
Acting Vice President Corporate Services

Fredericton, N B Canada
May 30, 2008

Auditors' Report

To the Members of the Board of Directors of Service New Brunswick:

We have audited the balance sheet of Service New Brunswick as at March 31, 2008 and the statements of income and changes in equity and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Corporation's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Corporation as at March 31, 2008 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Ernst & Young LLP
Chartered Accountants

Saint John, N B Canada
May 27, 2007

Balance Sheet
As at March 31

Assets	2008	2007
Current Assets		
Cash and cash equivalents	$ 28,650,882	$ 21,373,120
Restricted assets (Note 5)	13,889,605	13,825,458
Accounts receivable (Note 6)	1,690,880	2,642,711
Prepaid expenses	861,014	1,403,495
	45,092,381	39,244,784
Long Term Assets		
Prepaid expenses	35,166	68,640
Equipment (Note 7)	1,925,235	2,457,411
System development (Notes 2, 7 and 11)	13,093,480	14,267,598
	15,053,881	16,793,649
	$ 60,146,262	**$ 56,038,433**

Liabilities & Equity		
Current Liabilities		
Accounts payable and accrued liabilities (Note 8)	$ 6,096,991	$ 5,623,021
Partner liabilities (Note 9)	10,671,031	11,126,454
Deferred receipts	132,548	234,233
	16,900,570	16,983,708
Long Term Liabilities		
Retirement allowance (Notes 8 and 12(b))	1,744,330	1,599,323
Early retirement incentive (Notes 8 and 12(c))	80,560	157,771
Land titles assurance (Note 10)	3,218,574	2,699,004
	5,043,464	4,456,098
Equity	38,202,228	34,598,627
	$ 60,146,262	**$ 56,038,433**

Commitments Note 13
See accompanying notes

Derek Pleadwell
Chairperson

Michael D. McKendy
President

Statement of Income and Changes in Equity
For the years ended March 31

Revenues	2008	2007
Provincial services	$ 25,814,000	$ 26,259,664
Municipal services	8,451,400	7,937,728
Registry fees	19,722,386	18,634,386
Products and services	4,076,842	4,267,110
Interest	1,405,291	1,084,357
Salary recoveries	25,442	96,052
Software sales and consulting	17,461	51,694
	59,512,822	58,330,991

Expenses		
Personnel services	35,727,125	33,168,003
Space and equipment services	5,204,792	5,317,884
Communications and computer services	5,001,542	4,734,054
Amortization	3,473,354	3,486,507
Professional services	2,958,912	2,381,568
Travel and meetings	1,292,281	1,295,053
Furniture and equipment	790,524	1,133,598
Materials and supplies	795,768	827,942
Other	664,923	491,964
	55,909,221	52,836,573

Net Income	3,603,601	5,494,418
Opening Equity	34,598,627	29,104,209
Ending Equity	**$ 38,202,228**	**$ 34,598,627**

See accompanying notes.

Statement of Cash Flows
For the years ended March 31

	2008	2007
Cash and cash equivalents provided by (used in)		
Operations		
Net income	$ 3,603,601	$ 5,494,418
Amortization	3,473,354	3,486,507
Deferred employee benefits	67,796	182,016
Loss on disposal of equipment and systems	168,175	15,406
	7,312,926	**9,178,347**
Change in non-cash working capital:		
Accounts receivable	951,831	423,524
Prepaid expenses	575,955	146,057
Accounts payable and accrued liabilities	473,970	(757,424)
Deferred funding from the Province	-	(6,352,500)
Deferred receipts	(101,685)	(89,061)
	9,212,997	**2,548,943**
Investments		
Additions to equipment	(470,717)	(792,686)
Additions to system development	(1,464,518)	(1,408,746)
	(1,935,235)	**(2,201,432)**
Increase in cash	7,277,762	347,511
Cash and cash equivalents, beginning of year	21,373,120	21,025,609
Cash and cash equivalents, end of year	**$ 28,650,882**	**$ 21,373,120**

See accompanying notes

Notes to Financial Statements
For the year ended March 31, 2008

1. Service New Brunswick

Service New Brunswick is a non-taxable Crown Corporation established under the *Service New Brunswick Act*. Its mission is making government services more accessible and being stewards for authoritative information.

2. Accounting Policies

General

The Corporation follows Canadian generally accepted accounting principles ("GAAP").

Cash and cash equivalents

Cash and cash equivalents includes cash on hand and short term, highly liquid financial instruments that are readily convertible to known amounts of cash and which are subject to an insignificant risk of changes in value.

Restricted assets

Management has segregated cash and receivables equal to the amount of Partner Liabilities (Note 9) and the amount accumulated under Land Titles Assurance (Note 10).

Long-term assets

Investments in information systems and databases and in physical assets having a value of $5,000 or greater are capitalized and written off to income in accordance with the amortization policy.

Revenue

Revenue is recognized on an accrual basis as earned with an offset, in the case of Corporate Registry annual filing, for fees from businesses likely to be inactive. Amounts deemed receivable but uncollectable are recognized as bad debt expense.

Pension expense

Service New Brunswick employees are part of a multi-employer plan. Although the plan is a defined benefit plan, only current year contributions are expensed.

CGI Commercial Alliance Agreement

Funds received from CGI Information Systems and Management Consultants Inc. ("CGI"), under this Agreement (Note 11), are applied against the capital cost of the related investment.

Amortization

Amortization is computed on a straight-line basis on original cost with rates as follows:

Furniture, databases and systems	10 years
Leasehold improvements	duration of lease up to 10 years
Equipment and vehicles	5 years
Computers and software	4 years

Measurement uncertainty

The preparation of financial statements in accordance with generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities at the date of the financial statements, and the reported amounts of revenues and expenses during the reporting period. Actual results could differ from those estimates.

3. Change in Accounting Policy

Financial instruments and comprehensive income

Effective April 1, 2007, the Corporation adopted new accounting standards (CICA sections 3855, 3861 and 1530) issued by the Canadian Institute of Chartered Accountants ("CICA") related to financial instruments and comprehensive income which prescribe the criteria for recognition and presentation of financial instruments and comprehensive income on the balance sheet and the measurement of financial instruments according to prescribed classifications. These standards also address how financial instruments are measured and subsequent to initial recognition how gains and losses are recognized.

The Corporation is required to designate its financial instruments into one of the following five categories: (i) held-for-trading, (ii) available-for-sale, (iii) held-to-maturity, (iv) loans and receivables, or (v) other financial liabilities. All financial instruments are to be initially measured at fair value. Financial instruments classified as held for trading or available for sale are subsequently measured at fair value with any change in fair value recorded in net earnings and other comprehensive income, respectively. All other financial instruments are subsequently measured at amortized cost using the effective interest method.

The Corporation has designated its financial instruments as follows:

a) Cash and cash equivalents and restricted assets are classified as "held-for-trading". Due to the nature and/or short-term maturity of these financial instruments, carrying value approximates fair value.

b) Accounts receivable and partner receivables are classified as "loans and receivables". After their initial fair value measurement, they are measured at amortized cost using the effective interest method. For the Corporation, the carrying value approximates fair value.

c) Accounts payable and accrued liabilities, partner liabilities, and deferred receipts are classified as "other financial liabilities". Initial measurement is at fair value. Subsequently, they are measured at amortized cost using the effective interest method. For the Corporation, the carrying value approximates fair value.

4. Related Entity Transaction

Service New Brunswick is solely owned by the Province of New Brunswick. The Balance Sheet contains the following related entity amounts:

	Year Ended 2008	Year Ended 2007
Accounts receivable	$ 91,543	$ 540,956
Accounts payable	701,111	587,352
Net owing to SNB/(Province)	($ 609,568)	($ 46,396)

The Statement of Income and Changes in Equity contains the following related entity amounts:

	Year Ended 2008	Year Ended 2007
Revenue	$ 35,226,225	$ 35,232,833
Expense	1,876,247	1,977,416
Net revenue	$ 33,349,978	$ 33,255,417

5. Restricted Assets

Restricted assets are comprised of the following amounts:

	Year Ended 2008	Year Ended 2007
Partner cash and receivables (Note 9)	$ 10,671,031	$ 11,126,454
Land titles assurance cash (Note 10)	3,218,574	2,699,004
	$ 13,889,605	**$ 13,825,458**

6. Accounts Receivable

			Year Ended 2008	Year Ended 2007
	Accounts Receivable	Allowance for Doubtful Accounts	Net	Net
Current				
Trade	$ 869,255	$ 1,849	$ 867,406	$ 1,181,559
HST rebate	500,985	-	500,985	643,462
Province of New Brunswick	92,503	960	91,543	540,956
Corporate registry	105,925	28,438	77,487	86,492
Employee computer loans	153,459	-	153,459	143,076
Interest receivable	-	-	-	47,166
	$ 1,722,127	**$ 31,247**	**$ 1,690,880**	**$ 2,642,711**

The Corporation's trade accounts receivable do not represent significant concentration of credit risk because the accounts are owed by a large number of organizations on normal credit terms. Most other receivables are deemed collectable because of the nature of the debtor or the transactions.

7. Equipment and System Development

	Year Ended 2008		
Equipment	Cost	Accumulated Amortization	Net
Computers and software	$ 3,814,329	$ 3,083,390	$ 730,939
Furniture and equipment	1,399,567	1,033,486	366,081
Leasehold improvements	2,960,521	2,132,306	828,215
	$ 8,174,417	$ 6,249,182	$ 1,925,235
System development			
Systems	$ 31,989,834	$ 20,993,972	$ 10,995,862
Databases	1,018,040	1,018,040	
Work in process	2,097,618	-	2,097,618
	$ 35,105,492	**$ 22,012,012**	**$ 13,093,480**

Year Ended 2007			
Equipment	Cost	Accumulated Amortization	Net
Computers and software	$ 3,797,724	$ 2,687,596	$ 1,110,128
Furniture and equipment	1,457,137	1,039,487	417,650
Leasehold improvements	2,742,344	1,823,539	918,805
Vehicles	19,075	8,247	10,828
	$ 8,016,280	$ 5,558,869	$ 2,457,411
System development			
Systems	$ 30,361,481	$18,539,358	$11,822,123
Databases	1,018,040	1,018,040	-
Work in process	2,445,475	-	2,445,475
	$ 33,824,996	**$19,557,398**	**$14,267,598**

8. Accounts Payable and Accrued Liabilities

	Year Ended 2008	Year Ended 2007
Current		
Trade payables	$ 3,313,849	$ 3,182,927
Salary and benefit accruals	1,790,461	1,558,321
Retirement allowance (Note 12(b))	150,000	150,000
Early retirement incentive (Note 12(c))	80,000	80,000
Payroll deductions payable	61,570	64,421
Province of New Brunswick payables	701,111	587,352
	$ 6,096,991	**$ 5,623,021**

9. Partner Liabilities

Service New Brunswick collects cash on behalf of the Province of New Brunswick and other business partners. The following amounts were payable to the Province and other partners at year end.

Provincial receivables are short-term accounts which are collected from provincial clients and, subsequently, remitted to the Province. Efficiency NB receivables are interest-free loans issued to members of the public to finance energy efficiency improvements to their homes. These loans are administered by Service New Brunswick on behalf of Efficiency NB and can have repayment terms of up to six years. They carry no risk to Service New Brunswick.

Year Ended 2008			
	Cash	Receivables	Total
Efficiency NB	$ (181,338)	$ 4,376,780	$ 4,195,442
Other provincial	5,351,477	149,832	5,501,309
Other partners	974,280	-	974,280
	$ 6,144,419	**$ 4,526,612**	**$10,671,031**

	Year Ended 2007		
	Cash	Receivables	Total
Efficiency NB	$ 402,437	$ 2,030,911	$ 2,433,348
Other provincial	6,537,317	93,907	6,631,224
Other partners	2,061,882	-	2,061,882
	$ 9,001,636	**$ 2,124,818**	**$ 11,126,454**

10. Land Titles Assurance

Under the *Land Titles Act*, the Province guarantees title to real property registered under Land Titles. The Corporation has established a fund, based on actuarial estimate, to provide for potential claims respecting indemnification pursuant to the *Land Titles Act*. An assurance fee of $5.00 is charged for each registration in the Land Titles registry.

	Year Ended 2008	Year Ended 2007
Opening balance	$ 2,699,004	$ 2,179,044
Assurance fees collected	540,570	519,960
Less: claims	(21,000)	-
Ending balance	$ 3,218,574	$ 2,699,004

11. CGI Commercial Alliance Agreement

CGI Information Systems and Management Consultants Inc. ("CGI") and Service New Brunswick signed a seven-year agreement in 2001. Under the terms of the agreement, CGI provides up to $3.5 million to the Corporation in exchange for considerations that enable CGI to establish credibility as experts in the provision of e-government services. The considerations provided by Service New Brunswick include the contracting of CGI resources for project management and technical architecture, presentations of Service New Brunswick systems to potential clients, and exclusive access to CGI to market g-commerce software developed for Service New Brunswick. All solutions and other intellectual property developed under this Agreement are jointly owned by CGI and SNB.

Under this agreement, Service New Brunswick received $7,925 in the year ended March 31, 2008 and $212,022 in the year ended March 31, 2007. The total amount received since 2002 was $2,483,015.

12. Employee Future Benefits

a) Regular employees of Service New Brunswick are covered by the Public Service Superannuation Plan of the Province of New Brunswick. The Superannuation Plan is a defined benefit multi-employer plan under which contributions are made by both Service New Brunswick and the employees. For the year ended March 31, 2008, the Corporation expensed contributions of $2,103,321 under the terms of the plan. The comparable amount for the year ended March 31, 2007 was $2,006,850. Service New Brunswick has no direct liability or entitlement to any unfunded liability or surplus in the plan related to its current or former employees.

b) Regular employees of Service New Brunswick are entitled to a paid retirement allowance prior to their retirement based upon years of service. Using the 2006 valuation, Service New Brunswick has determined the accrued actuarial obligation for this benefit to be $2,617,352 as at March 31, 2008. At the end of this fiscal year, the Corporation had recorded a total liability of $1,894,330 (2007 - $1,749,323).

This estimate is based on current service cost of 0.70% of payroll and an annual discount rate of 5.00%. The transitional obligation related to the retirement allowance is amortized on a straight-line basis over the estimated remaining service period of the employees that participate in the plan (fifteen years).

	Year Ended 2008	Year Ended 2007
Accrued benefit obligation		
Beginning balance	$ 2,575,635	$ 2,417,800
Current service cost	197,838	184,186
Interest cost on obligation	128,978	121,791
Benefit payments	(285,099)	(148,142)
Accrued benefit obligation	$ 2,617,352	$ 2,575,635
Reconciliation of accrued benefit obligation to accrued benefit liability		
Accrued benefit obligation	$ 2,617,352	$ 2,575,635
Unamortized transitional amount	(723,022)	(826,312)
Accrued benefit liability	$ 1,894,330	$ 1,749,323
Accrued benefit liability		
Opening balance	$ 1,749,323	$ 1,488,197
Retirement allowance expense	430,106	409,269
Benefit payments	(285,099)	(148,143)
Ending balance	$ 1,894,330	$ 1,749,323

c) Service New Brunswick incurred a liability related to an early retirement incentive offered to employees, including those of the Corporation, by the Province of New Brunswick in the year ended March 31, 1996. Pursuant to an agreement with the Province, the amount of the obligation and expense recorded was equal to the amount of the employer contributions that the Corporation would have otherwise funded to the Public Service Superannuation Plan. The Corporation annually reduces the recorded obligation by the amount it remits to the Province. The benefit obligation was $160,560 at March 31, 2008 and $237,771 at March 31, 2007.

13. Lease Commitments

The following are future minimum payments for leased premises and equipment for the years ending:

2009	$ 3,544,551
2010	3,545,958
2011	3,545,962
2012	2,846,619
2013	2,559,435
Thereafter	6,429,053
	$ 22,471,578

14. Future Accounting Pronouncements

Effective for fiscal 2009, the Corporation will be required to apply new CICA standards relating to capital disclosures, inventories and financial instrument disclosures. Management is reviewing the impact of these items on the financial statements.

15. Comparative Figures

Certain comparative figures have been restated to conform to minor reclassifications in the financial statement presentation adopted for the current year.

Rapport annuel 2007-2008

SERVICE New Nouveau Brunswick

Le 30 septembre 2008

L'honorable Greg Byrne
Ministre responsable de
Services Nouveau-Brunswick
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur Byrne,

Au nom du conseil d'administration, c'est avec plaisir que je vous présente, conformément à l'article 23 de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*, le rapport annuel de Services Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2007.

Je vous prie d'agréer, Monsieur Byrne, mes salutations respectueuses.

Derek Pleadwell
Président du conseil d'administration

Conseil d'administration

Derek Pleadwell (président du conseil d'administration), Fredericton

Réginald Boudreau, Grande-Anse

Jim Dunlap, St. George

Jane M. Fritz, Fredericton

Alfred Losier, Moncton

Chris MacPherson, Fredericton

Michelle Pelletier, Balmoral

T. J. Smith, Fredericton

Beth Thompson, Quispamsis

Elizabeth Webster, Fredericton

Dirigeants

Michael D. McKendy
Président

Bernard Arseneau
Vice-président, Opérations

Carol Macdonald
Vice-présidente, Technologie et innovation des affaires

Linda Corbett
Vice-présidente par intérim, Services corporatifs

Claude Poirier, c.r.
Conseiller juridique de la corporation

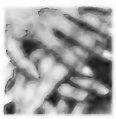
Judy Ross
Directrice générale, Stratégies corporatives

De gauche à droite
1re rangée : Alfred Losier, Derek Pleadwell
2e rangée : Jim Dunlap, Chris MacPherson, Beth Thompson, Elizabeth Webster, Michelle Pelletier, Réginald Boudreau, Michael D. McKendy
Absents sur la photo : Jane M. Fritz, T. J. Smith

Table des matières

Rapport du président.....1

À propos de Services Nouveau-Brunswick.....3



Secteurs d'activité.....7

Prestation de services.....7

Registres.....9

Évaluation foncière.....11

Secrétariat de l'information foncière.....14

Compte rendu du plan d'affaires.....15

États financiers.....19

Discussion et analyse de la direction.....19

États financiers.....25

ISBN: 978-1-55471-088-1
ISSN: 1488-5212

Rapport du président

Tout ce que nous faisons à Services Nouveau-Brunswick (SNB) est conforme à notre vision et à notre mission qui consiste à fournir aux clients des services gouvernementaux rapides avec excellence.

Compte tenu de ces facteurs motivants, nous continuons de chercher des façons novatrices d'accroître la satisfaction des clients.

Amélioration des processus d'affaires et SNB 2.0

Services Nouveau-Brunswick est maintenant à une étape où elle peut jouer un rôle important dans le programme d'autosuffisance pour offrir avec succès la prochaine génération de prestation de services appelée SNB 2.0. Notre nouveau plan d'amélioration des processus d'affaires nous permet d'examiner la manière avec laquelle les organismes gouvernementaux fournissent des services en arrière-plan par l'intermédiaire de SNB. Notre but est de déterminer la meilleure façon d'aider en rationalisant ces services dès le départ.

En concentrant nos efforts sur de meilleurs services et en aidant à éliminer les dédoublements à l'échelle gouvernementale, nous croyons que SNB 2.0 augmentera la satisfaction de la clientèle et se traduira par un gouvernement efficace et efficient. Cela permettra également aux ministères de se concentrer d'avantage sur leurs responsabilités principales en éliminant un fardeau administratif inutile.

Nous avons déjà commencé à augmenter la fréquence d'utilisation de notre « service à guichet unique », ce qui rend l'utilisation des services publics plus accessible et la livraison plus efficiente. En parallèle, nous améliorons l'accès électronique intégré aux services gouvernementaux.

Modernisation du registre foncier

Dans le but d'améliorer l'accès électronique intégré aux services gouvernementaux nous avons, entre autres, amélioré notre système de registre foncier. Le projet de *modernisation du registre foncier au Nouveau-*Brunswick, qui dure depuis dix ans, touchera bientôt à sa fin avec la conclusion de deux éléments principaux. Nous sommes en train de mettre la touche finale au projet ambitieux de balayer électroniquement 14 millions de pages de documents papier afin de les rendre plus facilement accessibles sous un format électronique. De plus, grâce un nouveau procédé électronique, les avocats pourront présenter des documents électroniquement tels que les transferts de biens et les hypothèques.

Infrastructure

La priorité pour SNB est de fournir un service de première qualité grâce à la gestion des files d'attente aux centres de services. Nous reconnaissons qu'avec l'augmentation du nombre de services à SNB, nous rencontrons parfois de longues files d'attente dans certains centres à certains moments de l'année et cela est inacceptable. Nous poursuivons nos efforts dans la gestion de ces files d'attente grâce à une formation renforcée, une technologie de gestion de première ligne, un processus d'embauche des agents plus rapide et d'autres stratégies. Afin d'augmenter l'accès aux services gouvernementaux dans la province, nous avons ouvert un nouveau centre de Service Nouveau-Brunswick à Neguac en novembre. On y retrouve les services gouvernementaux les plus demandés.

Sondage auprès des employés

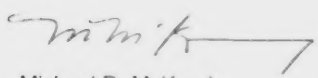
SNB ne serait pas où elle est aujourd'hui sans son équipe d'employés engagés et dévoués. En 2007, les employés de Services Nouveau-Brunswick et de la fonction publique du Nouveau-Brunswick ont participé au premier sondage jamais réalisé à l'échelle provinciale. Les employés ont exprimé leurs points de vue sur différents sujets de préoccupation tels que l'environnement de travail, le soutien et la reconnaissance et le perfectionnement professionnel.

Même si le résultat du sondage indiquait que dans l'ensemble les employés étaient très satisfaits, notre personnel a néanmoins relevé des secteurs qui nécessitent une amélioration. Pour répondre à ces préoccupations, nous avons immédiatement fait appel à une coordonnatrice qui fera un suivi des différents aspects du sondage, développera une stratégie de valorisation de la main-d'œuvre pour toute la corporation et supervisera sa mise en œuvre.

À Services Nouveau-Brunswick, nous cherchons d'autres façons d'améliorer les services que nous offrons actuellement et voulons créer des façons innovatrices de servir nos citoyens. Grâce à nos employés dévoués et professionnels, vous pouvez avoir confiance en SNB pour agir à titre d'organisme de prestation des services gouvernementaux pour les Néo-Brunswickois.

Je voudrais également remercier les autres personnes qui ont joué un rôle important dans la réussite de SNB : notre actionnaire, le gouvernement du Nouveau-Brunswick; notre ministre, M. Greg Byrne; le conseil d'administration de SNB pour son appui et sa direction; nos partenaires commerciaux qui nous ont aidés à élaborer nos produits et nos services et à les mettre en marché; les personnes et les entreprises qui utilisent nos produits; les municipalités qui nous acceptent comme partenaires, ainsi que les divers ministères pour qui nous offrons des services dans le respect de notre vision et de notre mission.

Merci.



Michael D. McKendy
Président

À propos de Services Nouveau-Brunswick

Services Nouveau-Brunswick (SNB) a été créée afin de regrouper sous un même toit les services et l'information dont les Néo-Brunswickois ont besoin pour mener leurs vies privée et professionnelle. Notre mandat consiste à améliorer l'accès aux services gouvernementaux et aux renseignements publics.

Dès le début, nous avons donné aux Néo-Brunswickois un accès rapide et pratique aux services gouvernementaux grâce à un réseau provincial de centres de service, un centre d'appel sans frais et un portail Internet. Le résultat est un modèle de service à guichet unique multicanaux.

Vision

Services Nouveau-Brunswick : des services du gouvernement à temps, partout, tout le temps.

Mission

Fournir avec excellence des services et des renseignements gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises.

Gouvernance

La *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* fournit le cadre contextuel des activités de la corporation. Elle précise que SNB est le principal fournisseur des services à la clientèle pour le gouvernement, par l'entremise de bureaux et par voies électronique et téléphonique. SNB veille aussi à l'application de diverses lois au nom du gouvernement.

Un conseil d'administration oriente les activités de la corporation. Il existe deux comités au sein du conseil d'administration : le comité de vérification passe en revue les états financiers de la corporation, alors que le comité de développement supervise les nouveaux développements de système.

Les produits d'exploitation proviennent de droits assortis aux services (droits d'enregistrement des biens réels, des biens personnels et des sociétés), de paiements (le gouvernement provincial et les municipalités payent les services d'évaluation foncière) et de financement gouvernemental (le gouvernement provincial attribue des crédits à la corporation pour qu'elle offre des services en son nom). SNB réinvestit de ses revenus dans l'amélioration des processus d'affaires ainsi que dans ses méthodes de prestation des services, pour que les citoyens puissent collaborer avec le gouvernement avec davantage de simplicité et de facilité.

Législation

Les lois suivantes relèvent de Services Nouveau-Brunswick :

- *Loi sur l'espace aérien*
- *Loi sur l'évaluation*
- *Loi sur la confirmation du bornage*
- *Loi sur les corporations commerciales*
- *Loi sur le changement de nom*
- *Loi sur les identificateurs communs*
- *Loi sur les compagnies*
- *Loi sur les condominiums*
- *Loi sur les corporations*
- *Loi sur les corporations étrangères résidentes*
- *Loi sur l'enregistrement foncier*
- *Loi sur les sociétés en commandites*
- *Loi sur le mariage*
- *Loi sur les sociétés en nom collectif*
- *Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif et des raisons sociales*
- *Loi sur les sûretés relatives aux biens personnels*
- *Loi sur l'enregistrement*
- *Loi sur le dégrèvement d'impôt applicable aux résidences*
- *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*
- *Loi sur la prorogation spéciale des corporations*
- *Loi sur les formules types de transferts du droit de propriété*
- *Loi sur l'arpentage*
- *Loi sur les statistiques de l'état civil*
- *Loi sur la liquidation des compagnies*

Langues officielles

SNB reconnaît ses obligations et s'est engagée à offrir activement des services de qualité au public dans la langue officielle de son choix pour chaque canal de prestation. La Direction générale des ressources humaines est responsable de la coordination de la politique sur les langues officielles au sein de la corporation.

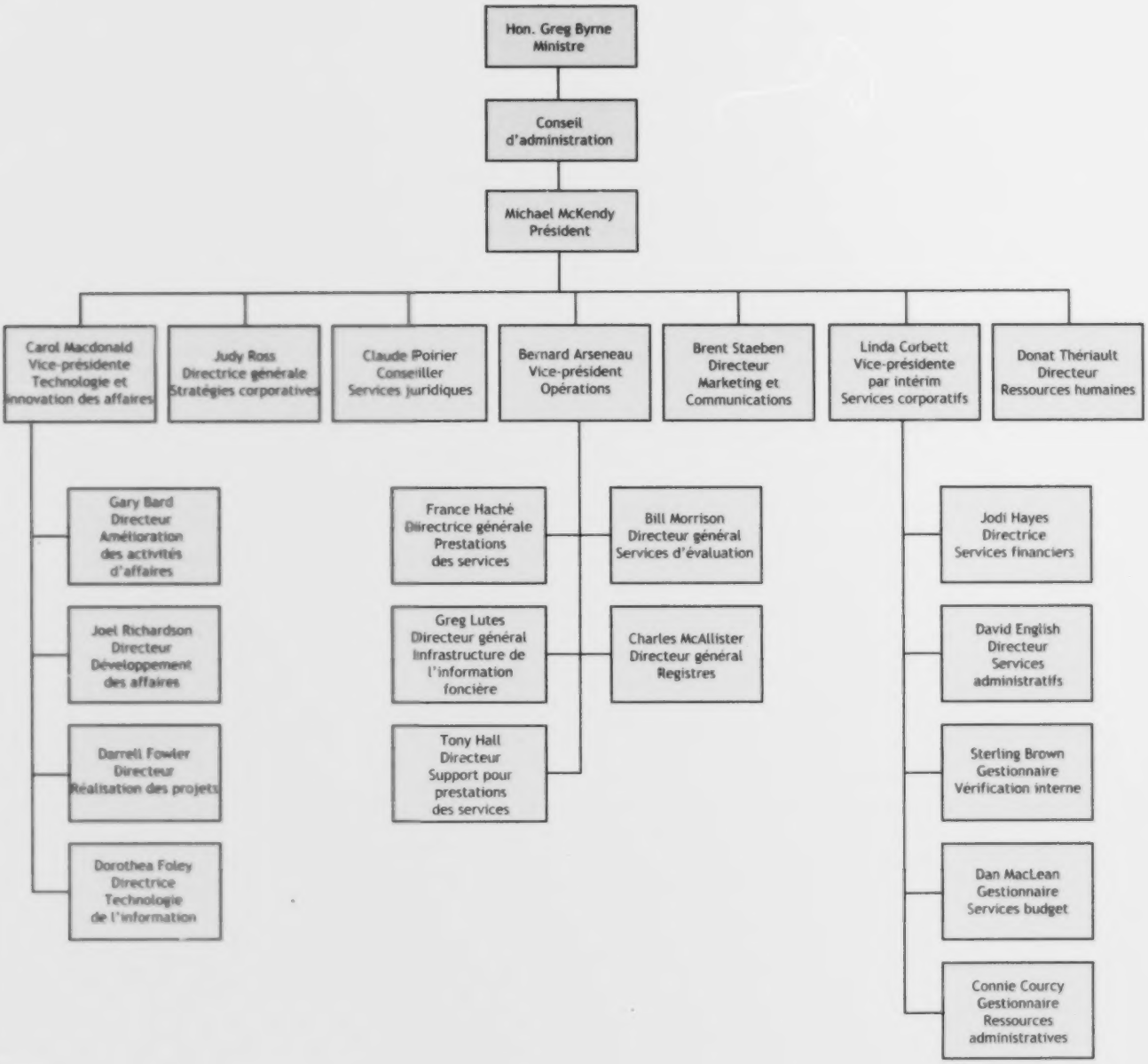
Points relatifs aux langues officielles	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Plaintes déposées par l'entremise du Commissaire aux langues officielles	4	3	0
Employés ayant suivi une formation en langue seconde	7	10	12

Effectifs et répartition

La corporation compte 749 employés répartis dans 39 communautés, dont 619 sont à temps plein et 130 à temps partiel. Nos employés sont stimulés par le défi d'offrir de meilleurs services et d'améliorer la façon dont les citoyens et les entreprises interagissent avec le gouvernement.

Avec la pénurie prévue de main-d'oeuvre due à de nombreux facteurs, tels que l'augmentation du nombre de départs à la retraite et la concurrence interprovinciale et mondiale à l'égard des ressources, la corporation a récemment investi dans une stratégie de planification des effectifs qui lui assurera de disposer d'un bassin continu de candidats qualifiés pour pourvoir les postes critiques.

Organigramme de SNB



Secteurs d'activité

Prestation de services

SNB est le point d'accès du public à de nombreux services gouvernementaux offerts par l'intermédiaire d'un guichet unique à canaux de prestation multiples. Nous offrons des services aux citoyens au nom de divers ministères provinciaux, municipalités et entreprises de services publics. La commodité pour le client est un facteur essentiel dans la prestation des services. Pour répondre aux attentes de la population néo-brunswickoise, SNB propose trois canaux de prestation des services gouvernementaux :

- en personne, par un réseau de 40 centres de services situés dans l'ensemble de la province;
- par téléphone (TéléServices), sans frais, au 1-888-762-8600;
- par Internet à www.snb.ca.

Services Nouveau-Brunswick offre une vaste gamme de services au nom de divers ministères et organismes du gouvernement, y compris le gouvernement fédéral. Nous acceptons aussi les paiements au nom de certaines entreprises de services publics et de 62 municipalités. Voici quelques exemples des services offerts :

- services reliés aux véhicules à moteur : délivrance des permis de conduire, renouvellement de l'immatriculation, vignettes de stationnement pour les personnes handicapées, services d'examinateurs des conducteurs;
- loisirs : délivrance des permis de chasse et de pêche, billetterie en ligne pour certaines attractions majeures du Nouveau-Brunswick;
- formulaires gouvernementaux : assurance-maladie, changement de nom, enregistrement de loterie;
- services reliés au gouvernement fédéral : délivrance de permis pour embarcations de plaisance.

Principaux faits saillants pour l'exercice financier :

- SNB a travaillé avec le ministère de l'Agriculture et de l'Aquaculture en vue de mettre en œuvre, le 1er décembre 2007, l'acceptation des formulaires d'enregistrement des entreprises agricoles et des paiements par l'entremise du service au comptoir de SNB, de SNB en ligne et des TéléServices de SNB. Les données recueillies sont versées au Registre des producteurs agricoles.
- Au 1er décembre 2007, toutes les amendes volontaires émises par contravention en vertu de la *Loi sur la procédure applicable aux infractions provinciales* sont devenues payables à SNB, à l'exception des infractions aux règlements visant les véhicules commerciaux qui sont payables aux postes de pesée ou à SNB. Ces changements signifient davantage d'options et de commodité pour les personnes qui ont des amendes à payer.

Centres de services de SNB

Avec un réseau de 40 centres de services situés dans l'ensemble de la province, SNB offre à la population du Nouveau-Brunswick une combinaison de services personnalisés et des heures d'ouverture prolongées très pratiques. Certains bureaux sont ouverts en soirée et le samedi. Le réseau de centres de services comprend 13 centres de services complets répartis dans toute la province qui offrent des services au nom de ministères, de certaines municipalités et d'entreprises de services publics. Des centres de moindre envergure établis dans d'autres communautés offrent des services dont le nombre varie.

TéléServices de SNB - 1-888-762-8600

Le centre TéléServices de SNB est le centre de contact pour les clients de la corporation. Les Néo-Brunswickois peuvent accéder à des services au téléphone en composant le 1-888-762-8600. Les TéléServices de SNB répondent également aux courriels provenant du site Internet de SNB et du répertoire du gouvernement provincial accessible par Internet. Trois principaux types de services sont offerts par téléphone :

- information et acheminement des appels;
- transactions;
- soutien aux lignes téléphoniques automatisées.

SNB en ligne - www.snb.ca

SNB en ligne offre de nombreux produits et services, de même que des formulaires en ligne, y compris les demandes de certificat de naissance, de déduction d'impôt foncier et d'inscription au régime d'assurance-maladie. Le site offre également des formulaires de diverses municipalités.

Prestation de services – Volumes de transations

Exercice financier	Services gouvernementaux[1]	Secteurs d'activité de SNB[2]	Autres partenaires[3]	Total des transactions[4]
2007-2008	2 256 469	2 475 461	145 078	4 877 008
2006-2007	2 212 058	2 435 200	134 444	4 781 702
2005-2006	2 092 701	2 423 624	126 378	4 642 703
2004-2005	1 964 385	2 634 153	129 610	4 728 148
2003-2004	1 917 683	2 072 460	127 806	4 117 949

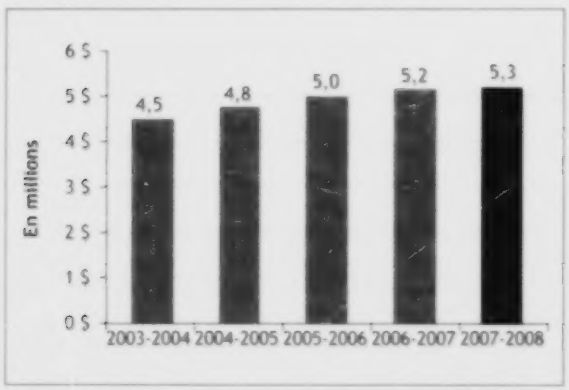
[1] Services gouvernementaux : comprend les transactions effectuées pour les trois niveaux de gouvernement (provincial, municipal et fédéral).

[2] Secteurs d'activité de SNB : comprend les transactions effectuées pour tous les secteurs d'activité de SNB.

[3] Autres partenaires : comprend les transactions telles que le paiement des factures de services publics, des droits d'admission à des occasions ou des attractions spéciales.

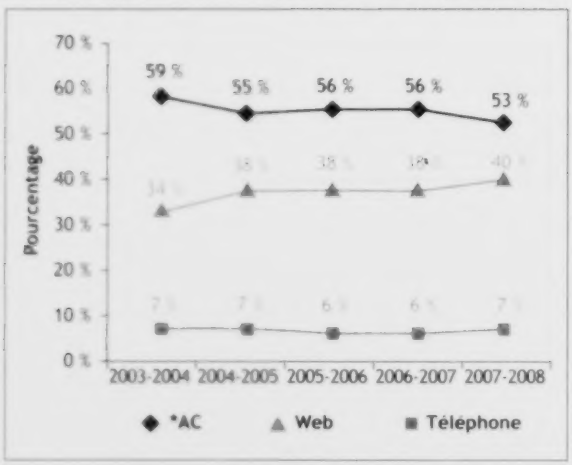
[4] Total des transactions : représente le nombre total de transactions, à l'exclusion des demandes de renseignements au comptoir des centres de services, ce qui est évalué à 15 % des transactions au comptoir.

Total de transactions par exercice financier



Nota : Les totaux comprennent les quelque 15 % de demandes de renseignements au comptoir.

Pourcentage de transactions par canal de prestation



* AC : Transactions au comptoir
Nota : Les totaux comprennent les quelque 15 % de demandes de renseignements au comptoir.

Registres

Services Nouveau-Brunswick est responsable des registres foncier, des biens personnels, corporatif et des statistiques de l'état civil de la province du Nouveau-Brunswick.

- Registre foncier – actes de transfert, testaments, plans de lotissement, etc. associés aux parcelles de terre au Nouveau-Brunswick;
- Registre des biens personnels – avis de sûreté, jugements et autres réclamations concernant les biens personnels tels que les automobiles, les véhicules de loisirs et les meubles;
- Registre corporatif – information sur les corporations, les sociétés en nom collectif et les appellations commerciales enregistrées au Nouveau-Brunswick.
- Registre des statistiques de l'état civil – données sur l'état civil (naissances, mortinaissances, mariages et décès) et sur les églises et les confessions religieuses qui peuvent célébrer les cérémonies de mariage au Nouveau-Brunswick.

Registre foncier

Services Nouveau-Brunswick possède un réseau provincial de 13 bureaux d'enregistrement où sont enregistrés et conservés, pour l'examen du public, des plans et des documents juridiques se rapportant aux titres de biens réels tels qu'actes de transfert, hypothèques et testaments. Les documents conservés dans les bureaux d'enregistrement contiennent de l'information sur les titres fonciers qui remontent jusqu'aux premières concessions de la Couronne, il y a plus de 200 ans. Les avocats, chercheurs de titres et arpenteurs sont les principaux utilisateurs du registre foncier, mais il est aussi ouvert à d'autres utilisateurs.

PLANET est une source en ligne globale et intégrée de services d'enregistrement, d'évaluation, de cadastre et d'information sur les biens réels, permettant à l'utilisateur de conclure des transactions foncières avec rapidité, efficacité et exactitude. Les outils de PLANET donnent au personnel de SNB affecté aux biens réels, aux entreprises, aux professionnels et au public l'accès en ligne à une information à jour sur la propriété des biens réels, les cartes cadastrales et les évaluations foncières à l'échelle de la province.

Principaux faits saillants pour l'exercice financier :

Système d'enregistrement des biens réels

- Depuis le 25 février 2008, les utilisateurs autorisés du système d'enregistrement des biens réels ont la possibilité de soumettre des transferts de titres fonciers, des hypothèques, des hypothèques subsidiaires et des mainlevées de documents hypothécaires par voie électronique. Le 30 juin 2008, la présentation électronique de ces documents deviendra obligatoire, ce qui amènera Services Nouveau-Brunswick un peu plus près d'un système d'enregistrement entièrement électronique.

Balayage électronique des documents historiques

- Les répertoires des cédants et des cessionnaires sont en ligne pour les 15 comtés.
- TOUS les registres (de 1784 à nos jours) sont en ligne pour les comtés de Carleton, Charlotte, Gloucester, Kent, Kings, Madawaska, Northumberland, Queens, Restigouche, Saint John, Sunbury et Victoria.
- Le balayage électronique des registres des comtés de York, d'Albert et de Westmorland a commencé le 2 juin et devrait se terminer durant l'exercise 2008-2009.

Statistiques concernant le registre foncier

Activité	2007-2008	2006-2007	2005-2006	2004-2005	2003-2004
Enregistrements	110 986	107 238	109 684	105 847	103 781
Recherches	44 892	43 470	47 842	49 845	56 800
Nombre de certificats de propriété enregistrée vendus	31 542	28 276	23 936	18 165	12 387

Registre des biens personnels

Le Réseau d'enregistrement des biens personnels (RENBIP) est un service d'enregistrement informatique pour l'ensemble de la province qui permet aux utilisateurs de réaliser certaines démarches touchant les avis de sûretés, les jugements et certaines autres réclamations concernant les biens personnels, comme les automobiles, les véhicules de loisirs et les meubles. Les établissements financiers et le public en général peuvent utiliser le RENBIP pour enregistrer facilement un intérêt dans des biens personnels. Le Réseau offre un système de guichet unique donnant accès aux renseignements publics sur les biens personnels et permet de vérifier sans peine si des sûretés grèvent le produit offert.

Ainsi, le registre est plus accessible et offre une meilleure protection aux consommateurs qui font l'achat d'objets usagés.

On peut chercher de deux façons dans le registre des biens personnels :

- Le public peut avoir recours aux services d'un fournisseur privé qui s'occupera d'effectuer la recherche et l'enregistrement en son nom;
- Il peut chercher lui-même dans ce registre au moyen du service Clic-privilège. Cette option en ligne permet à quiconque de faire une recherche dans le registre des biens personnels en inscrivant simplement le numéro de série du bien cherché, moyennant des frais de 8 $ la recherche.

Statistiques concernant le registre des biens personnels

Activité	2007-2008	2006-2007	2005-2006	2004-2005	2003-2004
Enregistrements	131 517	130 213	129 055	123 274	133 049
Recherches	50 053	49 902	50 390	46 546	45 701

Registre corporatif

Les Affaires corporatives regroupent les corporations commerciales et les organisations à but non lucratif ayant leur siège social au Nouveau-Brunswick et enregistrent les sociétés en nom collectif et les appellations commerciales en vertu desquelles les entreprises individuelles et les sociétés en nom collectif font affaire. De plus, les corporations et les entreprises extraprovinciales qui font affaire au Nouveau-Brunswick doivent normalement s'enregistrer auprès des Affaires corporatives. Les Affaires corporatives fournissent au public de l'information à jour sur les corporations commerciales et à but non lucratif, ainsi que sur les entités commerciales non constituées. Des renseignements sur plus de 160 000 entreprises et compagnies à but non lucratif passées et présentes sont accessibles par Internet.

Le registre corporatif attribue le numéro de compte d'entreprise du Nouveau-Brunswick par la voie du processus de constitution en corporation et d'enregistrement des Affaires corporatives. Le numéro d'entreprise est un moyen d'identification unique d'utilisation générale aux fins des services provinciaux, fédéraux et municipaux.

Statistiques concernant le registre corporatif

Activité	2007-2008	2006-2007	2005-2006	2004-2005	2003-2004
Constitutions	2 792	2 733	2 686	2 491	2 440
Enregistrements	3 239	3 407	3 574	3 052	2 926
Relevés annuels	33 067	32 240	32 689	31 474	29 168
Certificat de statut / copies certifiées	4 356	4 306	4 187	3 769	3 376

Registre des statistiques de l'état civil

Le personnel des Statistiques de l'état civil enregistre, maintient, vérifie et distribue les données sur les naissances, les décès, les mortinatalités et les mariages (événements démographiques); fait la recherche de dossiers; émet les certificats associés aux événements démographiques; distribue les licences de mariage; approuve et enregistre les changements de noms; enregistre et maintient un index des églises et des religions autorisées à célébrer des mariages au Nouveau-Brunswick, approuve les demandes d'accès à l'information conformément à la loi et aux directives et produit divers rapports statistiques fondés sur les événements démographiques.

Principaux faits saillants pour l'exercice financier :

- Un volume record de demandes de certificats de naissance a été traité en 2007-2008 par suite des nouvelles exigences concernant les passeports.
- Les demandes de certificats de naissance peuvent être soumises en ligne depuis le 5 novembre 2007.

Statistiques concernant le registre des statistiques de l'état civil

Volumes	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Certificats délivrés (toutes catégories)	51 908	45 646	42 285
Changements de noms traités	527	433	455
Modifications traitées	2 949	2 312	2 373
Événements démographiques enregistrés	17 372	17 329	17 979

Évaluation foncière

Les évaluateurs de Services Nouveau-Brunswick sont chargés de l'évaluation et de la classification de tous les biens réels dans la province. Les services d'évaluation foncière administrent aussi les programmes fiscaux fonciers et veillent à l'équité de l'assiette fiscale, pour les gouvernements municipaux et provinciaux.

Principaux faits saillants pour l'exercice financier :

- Développement d'un nouveau système de coûts résidentiels afin d'offrir de meilleures évaluations des coûts pour les résidences.
- Plus grande compréhension de l'évaluation par rapport aux fonctions d'imposition aux niveaux du public et des municipalités.
- Réalisation de l'analyse des possibilités visant à remplacer l'application informatique actuelle (PATS) et élaboration d'un plan de remplacement de 5 ans.

Évaluation

La *Loi sur l'évaluation* établit que tous les biens réels doivent être évalués à leur « valeur réelle et véritable » (mieux connue comme étant la valeur du marché) au 1er janvier de chaque année d'évaluation et de taxation. La valeur des biens réels est basée sur l'information recueillie à l'occasion de l'inspection des biens, sur l'analyse des coûts de construction et sur les fluctuations du marché immobilier. Les biens réels neufs et les biens vendus au cours de l'année font l'objet d'une inspection sur les lieux, tout comme les biens réels indiqués aux fins d'inspection pendant le programme annuel. Indépendamment de toute inspection, les évaluations de biens réels sont revues chaque année et sont ajustées au besoin. Services Nouveau-Brunswick établit l'évaluation au 1er janvier de chaque année. Le processus d'évaluation et d'imposition est divisé en trois secteurs :

1. Localisation, catégorisation et évaluation des biens réels

SNB garde un inventaire de tous les biens réels. Tous les biens réels sont évalués et classés, et leur emplacement dans les diverses autorités fiscales au Nouveau-Brunswick est indiqué.

SNB établit et valide les assiettes fiscales et les communique au ministère des Gouvernements locaux en octobre chaque année.

2. Établissement du taux d'imposition

Les municipalités ainsi que l'ancienne partie des villages d'une communauté rurale déterminent un taux d'imposition qui correspond à leurs besoins financiers, alors que le ministère des Gouvernements locaux remplit cette fonction au nom des districts de services locaux (DSL) et des anciennes parties d'une communauté rurale d'un DSL et ce, de concert avec les comités consultatifs des DSL respectifs. Le ministre des Gouvernements locaux approuve les budgets et les taux d'imposition municipaux. Les taux d'imposition sont communiqués au ministère des Finances avant la fin de janvier.

3. Production et envoi des avis d'évaluation et d'impôt

Les avis d'évaluation et d'impôt destinés aux propriétaires de biens évalués sont mis à la poste le 1er mars. Le ministère des Finances calcule l'assiette fiscale, et perçoit l'impôt et les taxes. Les paiements d'impôt foncier peuvent toutefois être effectués à n'importe quel centre de SNB. Les propriétaires de biens évalués ont 30 jours après l'envoi des avis pour déposer un avis de renvoi, le premier palier du processus d'appel au Nouveau-Brunswick.

Toute personne qui est propriétaire d'un bien réel au Nouveau-Brunswick, qui utilise ou qui occupe un bien de la Couronne (fédérale ou provinciale) ou, dans certaines conditions, qui loue un bien d'un propriétaire privé, reçoit un avis d'évaluation et d'impôt.

Au 31 décembre 2007, 444 220 comptes d'évaluation étaient ouverts dans la province, comparativement à 441 148 l'année précédente. L'augmentation du nombre de comptes d'évaluation est due au lotissement de terrains et à l'augmentation du nombre de condominiums et de maisons préfabriquées mobiles. La valeur totale des biens évalués selon les assiettes fiscales de 2008 communiquées en octobre 2007 s'établissait à 43 milliards de dollars, soit une augmentation de 2,8 milliards de dollars comparativement à l'année précédente.

Renvois et appels concernant les évaluations

Les propriétaires qui estiment que l'évaluation ne correspond pas à la valeur « réelle et véritable » peuvent contester l'évaluation dans le cadre du processus de notification et d'appel. Le propriétaire peut demander une révision de l'évaluation en remplissant l'avis de renvoi de l'évaluation, qui s'intègre à l'avis d'évaluation et d'impôt. Un évaluateur inspectera le bien, passera en revue les préoccupations du propriétaire et rendra une décision écrite indiquant s'il y a lieu de modifier l'évaluation. Les propriétaires peuvent faire appel de la décision auprès de la Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme. En 2007, 5 518 propriétaires, soit l'équivalent de 1,24 % de tous les biens, ont demandé une réévaluation, comparativement à 6 598 l'année précédente. Durant cette période, 155 évaluations (l'équivalent de 0,03 % de tous les biens) ont fait l'objet d'un appel auprès de la Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme, comparativement à 250 en 2006. À la fin de l'exercice, il y avait 55 réévaluations de 2007 qui attendaient le résultat des appels de l'année précédente.

Information d'évaluation foncière

Accès en ligne

L'*Information d'évaluation foncière - Accès en ligne* est un service qui permet à la population néo-brunswickoise d'avoir accès en ligne (gratuitement) à un nombre limité de renseignements sur les évaluations foncières.

Les recherches peuvent être effectuées de trois façons différentes : avec l'adresse de voirie (emplacement), avec le numéro de compte du bien (NCB) ou avec le numéro d'identification de la parcelle (NID). Ce service fournit de l'information publique sur l'évaluation foncière tout en assurant la protection des renseignements personnels de tous les citoyens en protégeant le nom des propriétaires fonciers.

Programmes associés à l'impôt foncier

Les services d'évaluation foncière de Services Nouveau-Brunswick sont également responsables de l'administration d'un certain nombre de programmes associés à l'impôt foncier :

Programme de crédit d'impôt applicable aux résidences – Un crédit d'impôt provincial permis sur la partie du bien résidentiel qu'un propriétaire évalué maintient comme résidence principale pour au moins 183 jours par année. En 2007, les crédits d'impôt provincial correspondaient à 274 millions de dollars en impôts provinciaux sur 226 272 biens par rapport à 252,9 millions de dollars en impôts provinciaux sur 223 628 biens en 2006.

Plan d'identification des terres agricoles (PITA) – Pour report de l'impôt exigible sur les terres et les bâtiments agricoles. En 2007, l'impôt foncier a été différé pour environ 162 686 hectares de terres agricoles d'une valeur imposable de 155 millions de dollars. Les économies d'impôt différé pour les bâtiments agricoles s'élevaient à 183,2 millions de dollars.

Programme de réduction de l'évaluation (PRE) – Le programme de réduction de l'évaluation accorde un allégement fiscal aux organismes de bienfaisance et à but non lucratif. En 2007, des exonérations partielles ont été accordées pour 791 biens (une réduction d'évaluation totale de 149,2 millions de dollars) et 206 biens ont bénéficié d'une exemption totale dans le cadre du programme (ayant une valeur d'évaluation totale de 28,4 millions de dollars).

Programme d'allocation d'impôt applicable aux résidences – Ce programme accorde au propriétaire, s'il occupe la résidence, une allocation fiscale basée sur le revenu, jusqu'à concurrence de 200 dollars. En 2007, des prestations totalisant 4,8 millions de dollars en taxes provinciales ont été accordées à 24 242 propriétaires.

Biens réels exempts d'impôts provinciaux – Trois secteurs de l'infrastructure de transports (grands ports de marchandises, aéroports agréés et emprises ferroviaires), de même que les réservoirs et tuyaux de pétrole brut, sont exemptés d'impôts fonciers provinciaux en vertu de la loi. En 2005, cette exemption a été étendue pour inclure des biens qui sont évalués au nom d'un organisme de logement à but non lucratif et qui étaient utilisés comme logements à loyer modique. Pour 2007, 744 biens résidentiels d'une valeur d'évaluation totale de 231,7 millions de dollars ont bénéficié d'une exemption de 3,5 millions de dollars de l'impôt foncier provincial. Pour l'année 2007, 1 022 biens réels d'une valeur d'évaluation totale de 416,1 millions de dollars ont été exemptés de 7,6 millions de dollars d'impôts fonciers provinciaux.

Biens réels exempts d'impôts – La loi prévoit également que certains biens réels, en plus de ceux qui sont totalement exempts en vertu du PRE, sont exempts d'impôt foncier (notamment les églises, les sociétés historiques et littéraires ainsi que les services volontaires d'incendie en milieu rural). Pour 2007, 6 714 biens réels d'une valeur d'évaluation totale de 1,3 milliard de dollars ont été exemptés de 23,9 millions de dollars d'impôts provinciaux.

Biens fédéraux (évaluation, législation et appel) – Le gouvernement fédéral verse des paiements de nature discrétionnaire au lieu de payer des impôts fonciers. La loi fédérale applicable est la *Loi sur les paiements versés en remplacement d'impôts*. En mars de l'année d'imposition, le ministère des Finances envoie une demande de paiement au gouvernement fédéral. Le gouvernement fédéral retourne ensuite un calendrier des paiements final, y compris ses calculs relatifs à l'évaluation et au classement. Les appels à l'encontre des valeurs d'évaluation, fondés sur le montant des paiements reçus, sont déposés auprès du comité consultatif sur le règlement des différents, constitué par le gouvernement fédéral. À la fin de l'année 2007, la valeur d'évaluation totale du parc immobilier en question était de 664,3 millions de dollars. Cette valeur totale a rapporté 13,3 millions de dollars en impôt provincial et 10,5 millions de dollars en impôt municipal.

Valeur évaluée totale

La valeur évaluée de tous les biens réels a augmenté de 2,8 milliards de dollars, ou de 7,0 % durant 2007 pour 2008. Cette hausse de 7,0 % était attribuable à la nouvelle construction (2,6 %), à la réévaluation de tous les biens – les évaluations étant fondées sur une analyse du marché et des coûts (4,2 %) – ainsi qu'à d'autres activités dans le cadre d'un programme de travail, telles que des réinspections de quartier (0,2 %).

Mesures de rendement des évaluations

La plus importante responsabilité des évaluateurs consiste à estimer la valeur marchande des biens conformément aux dispositions législatives. L'exactitude des appréciations effectuées aux fins de l'évaluation intéresse non seulement les évaluateurs, mais aussi les autorités fiscales, les propriétaires et les élus qui représentent ces derniers.

Les études de coefficients constituent un moyen d'évaluer l'exactitude des évaluations. Celle-ci désigne le degré de correspondance entre l'évaluation des biens et leur valeur marchande, défini par les normes professionnelles et les lois provinciales. Une étude de coefficients compare les évaluations aux indicateurs de valeur marchande tels que les ventes de biens.

L'information suivante fournit les indicateurs de rendement des évaluations et des ventes pour l'année 2007. Les trois indicateurs utilisés sont :

1) le rapport évaluation-vente;

2) les coefficients de dispersion;

3) l'écart en fonction du prix.

On se concentre sur deux genres de biens pour mesurer la qualité : les maisons résidentielles à un seul logement et les biens commerciaux.

Le rapport évaluation-vente est une mesure qui correspond à la valeur évaluée divisée par le prix de vente. Les normes acceptables pour le rapport évaluation-vente vont de 90 % à 110 %. Le rapport optimal est de 100 %.

Le coefficient de dispersion constitue l'écart moyen absolu d'un groupe de nombres par rapport à la médiane, exprimé en pourcentage de celle-ci. Les valeurs acceptables se situent entre 10 et 20. En général, un coefficient de dispersion inférieur à 10 est considéré comme excellent.

L'écart en fonction du prix est une mesure de l'égalité verticale des rapports évaluation-vente. Il sert d'indicateur de la qualité de l'évaluation pour les biens de catégories de prix différentes. Par exemple, il permet de déterminer si les biens de valeur moindre sont évalués à une proportion supérieure ou inférieure à leur valeur marchande que les biens de valeur plus élevée, ou vice versa. L'écart en fonction du prix se calcule en divisant la moyenne des rapports évaluation-vente par la moyenne pondérée. Le ratio optimal est de 1,00 ou 100 %. Un ratio supérieur à 1,00 indique que les biens à valeur plus faible sont évalués à une proportion plus forte de leur valeur marchande que ceux de valeur supérieure. On parle alors d'évaluation « régressive ». Un ratio inférieur à 1,00 indique donc le contraire, soit que les biens de valeur supérieure sont évalués à un ratio supérieur à leur valeur marchande que ceux de valeur moindre. On parle alors d'évaluation « progressive ».

Le tableau suivant indique le rapport évaluation-vente, le coefficient de dispersion et l'écart en fonction du prix, soit les indicateurs de rendement des évaluations et des ventes de SNB, pour l'année 2007 et les cinq années précédentes.

Indicateurs de rendement des évaluations et des ventes

	Rapport évaluation-vente		Coefficient de dispersion		Écart en fonction du prix	
	Rés.	Comm.	Rés.	Comm.	Rés.	Comm.
Normes internationales	0,90-1,10	0,90-1,10	10-15	20	0,98-1,03	0,98-1,03
2007	0,95	0,92	10,1	14,8	1,013	1,042
2006	0,95	0,92	10,1	13,1	1,013	1,041
2005	0,95	0,89	10,6	19,2	1,015	1,056
2004	0,95	0,88	10,6	17,7	1,017	1,018
2003	0,94	0,89	10,8	17,9	1,019	1,051
2002	0,94	0,93	10,1	15,9	1,018	1,006

Secrétariat de l'information foncière

SNB est l'organisme principal de coordination de la cartographie de base et de la géomatique au Nouveau-Brunswick et est responsable de la création et du maintien du réseau géodésique de la province.

Principaux faits saillants pour l'exercice financier :

- L'augmentation récente des activités sur le marché des condominiums a dégagé un certain nombre de possibilités d'amélioration et de modernisation du cadre législatif actuel. La phase consultative de l'examen a pris fin en 2007. Des travaux sont en cours pour déterminer la nécessité de modifier la *Loi sur les condominiums*.
- La base de données d'adresses de voirie du Nouveau-Brunswick, ainsi que des images numériques des biens réels, ont été publiées sur le site Web d'information géographique et cartes de SNB.
- Un nouveau système de gouvernance de la géomatique a été mis en place au gouvernement du Nouveau-Brunswick, ce qui améliorera la collaboration et le partage entre les ministères et les organismes.

Arpentage

Services Nouveau-Brunswick maintient également un réseau géodésique provincial de haute précision basé sur le GPS. Ce réseau de référence géographique est vital pour les nombreuses personnes qui ont besoin de verser l'information géoréférencée dans un système commun.

Le réseau géodésique est une infrastructure qui est surtout utilisée par les arpenteurs-géomètres, les gouvernements, les ingénieurs et les gestionnaires du territoire pour référencer l'information géographique à l'aide d'un système de coordonnées commun. Il consiste en une centaine de stations aériennes et offre des positions extrêmement précises pour un réseau terrestre de points de contrôle.

Services Nouveau-Brunswick appuie également ce réseau terrestre par la mise en place de stations GPS continuellement en activité (SCA - stations de contrôle actives). Les utilisateurs peuvent accéder gratuitement aux observations GPS en tout temps à partir du site Web de SNB. Un plus grand groupe d'utilisateurs se sert de cette information qui est maintenant utilisée par l'industrie forestière et minière et par les municipalités ayant recours aux services des systèmes d'information géographique (SIG) pour localiser les routes, les gazoducs, les infrastructures terrestres et souterraines et bien d'autres caractéristiques.

Condominiums

Services Nouveau-Brunswick est responsable de l'approbation de toutes les sociétés de condominiums au Nouveau-Brunswick. L'aménagement de condominiums au Nouveau-Brunswick affiche un bon taux de croissance. La première société de condominiums est apparue en 1975 dans la province avec 23 parties privatives. À la fin de mars 2008, il y avait 175 corporations comptant 2 807 parties privatives. Il est essentiel que l'industrie des condominiums au Nouveau-Brunswick poursuive son essor et contribue ainsi à la prospérité de la province.

Compte rendu du plan d'affaires

Services Nouveau-Brunswick a mis à exécution un nouveau plan d'affaires pour les années 2007 à 2010. Le fondement de ce plan consiste en huit objectifs prioritaires classés en deux catégories complémentaires, soit les objectifs généraux de base de la corporation et les objectifs axés sur les services, décrits ci-après.

Objectifs généraux de base

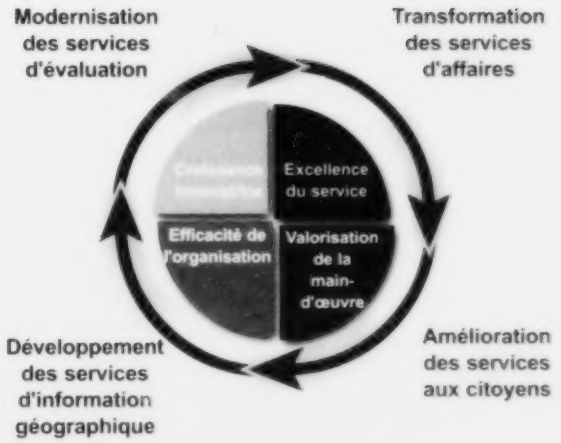
Tandis que SNB continue à étendre et à transformer ses services, notre milieu de travail deviendra plus complexe et les demandes envers le personnel continueront à augmenter. Il est essentiel que nous donnions suite à ces changements en optimisant nos méthodes de livraison, en soutenant notre main-d'oeuvre à l'aide des outils et ressources appropriés et en continuant à favoriser l'innovation et la croissance. Voici les quatre objectifs d'entreprise de base qui nous permettront de relever ces défis collectivement :

- Excellence du service
- Valorisation de la main-d'oeuvre
- Efficacité de l'organisation
- Croissance innovatrice

Objectifs axés sur les services

SNB tentera également d'atteindre quatre objectifs d'amélioration en vue d'aligner l'organisation sur une position d'excellence continue de prestation de services axés sur la clientèle. Voici les quatre objectifs axés sur les services :

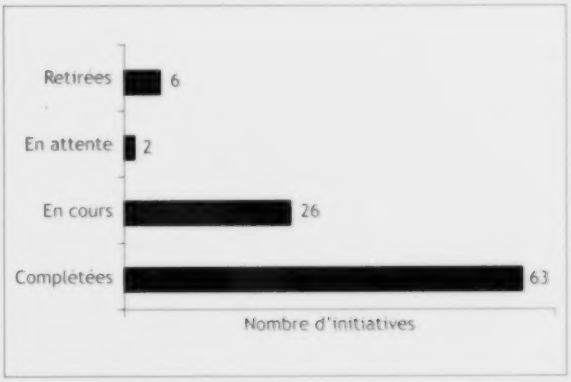
- Modernisation des services d'évaluation
- Transformation des services d'affaires
- Amélioration des services aux citoyens
- Développement des services d'information géographique


Modernisation des services d'évaluation
Transformation des services d'affaires
Excellence du service
Efficacité de l'organisation
Valorisation de la main-d'œuvre
Développement des services d'information géographique
Amélioration des services aux citoyens

Aperçu du plan d'action de la première année

Pour assurer la réalisation des objectifs du plan d'affaires, SNB élaborera un plan d'action pour chacune des trois années.

En général, la corporation est satisfaite des réalisations qui ont été établies dans son ambitieux plan d'action pour la première année. Le diagramme ci-dessous donne un aperçu de l'état de toutes les initiatives du plan de la première année au 31 mars 2008.



Objectifs généraux de base

Les objectifs ombragés sont les domaines d'intervention privilégiés pour l'année 2007-2008 du plan d'action.

Excellence du service

La culture de prestation de services de SNB se caractérise par un service à la clientèle exemplaire.

Buts	**Veiller à l'amélioration continue du service à la clientèle**	Améliorer la collaboration avec nos partenaires commerciaux	**S'assurer que les Néo-Brunswickois connaissent et comprennent les services offerts par SNB**

Valorisation de la main-d'œuvre

SNB offre un milieu de travail propice à la croissance du personnel et de l'organisation.

Buts	**Promouvoir le perfectionnement de nos ressources humaines**	Élaborer la technologie afin de faciliter la gestion des ressources humaines	**Veiller à ce que les communications internes soient efficaces**

Efficacité de l'organisation

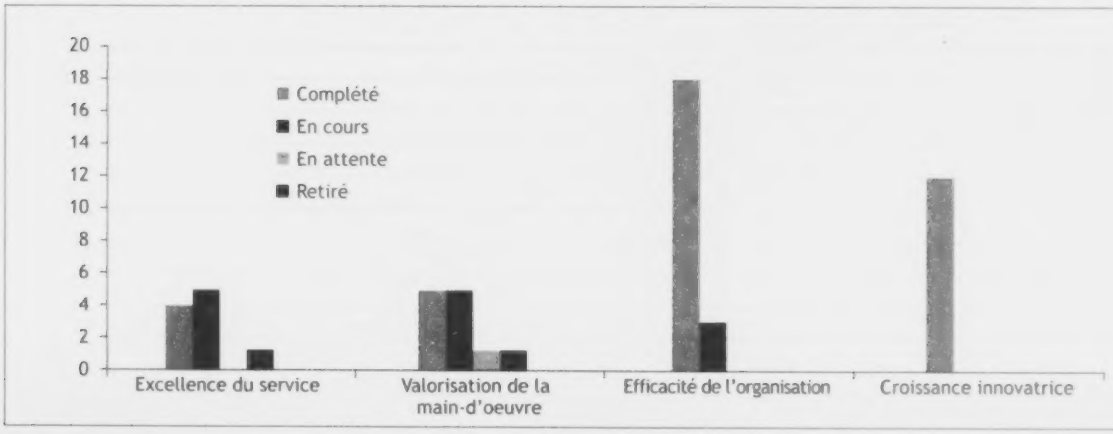
SNB reconnaît l'importance de l'organisation d'entreprise qui soutient la croissance et l'excellence du service.

Buts	**Améliorer notre processus de planification afin d'assurer l'atteinte de nos priorités stratégiques**	Améliorer la capacité de notre entreprise grâce à une technologie appropriée	**Maintenir des procédures internes efficaces**	**Veiller à ce que les nouvelles occasions soient saisies en facilitant le passage d'une idée à la prestation**

Croissance innovatrice

SNB cherche à demeurer à la fine pointe en matière de prestation de services.

Buts	**Jouer un rôle de chef de file pour le compte du gouvernement en ce qui concerne l'évolution de la prestation de services dans le but d'atteindre l'autonomie**	**Accroître notre capacité à innover**	**Tenter sans relâche de définir une situation future visionnaire**



Objectifs axés sur les services

Les objectifs ombragés sont les domaines d'intervention privilégiés pour l'année 2007-2008 du plan d'action.

Modernisation des services d'évaluation

Les services d'évaluation de SNB seront modernisés en vue de la viabilité à long terme.

Buts	Moderniser les services d'évaluation	Tirer profit des progrès rendus possibles grâce aux nouveaux outils et technologies	**Inspirer la confiance du public envers le système d'impôt foncier**	**Conserver une main-d'œuvre d'évaluation compétente**

Transformation des services d'affaires

SNB cultive une relation de collaboration avec des entreprises et des fournisseurs de services aux entreprises afin d'améliorer la prestation des services.

Buts	**Faciliter le transfert des services gouvernementaux aux entreprises ainsi que la transformation de ces services**	Établir un portail des entreprises en prévision des besoins des entreprises

Amélioration des services aux citoyens

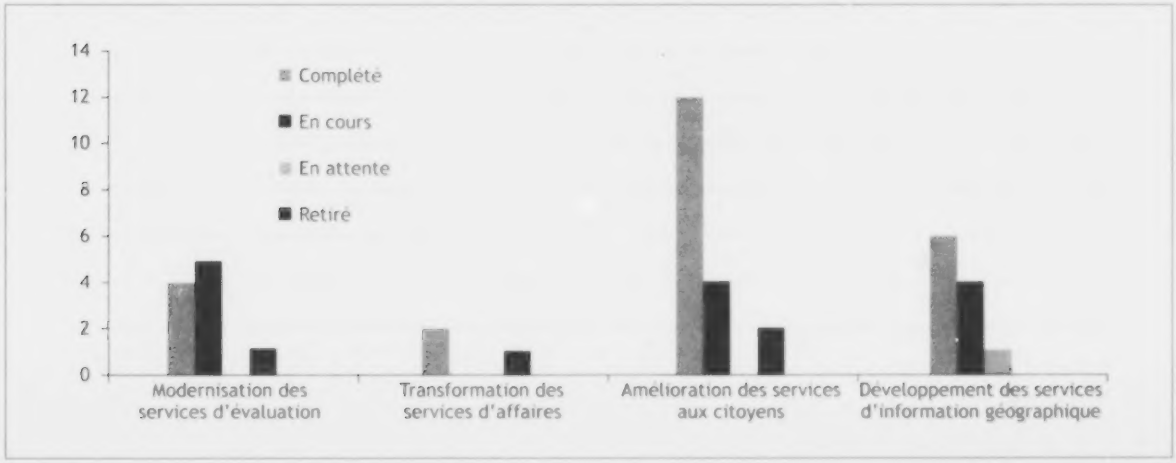
SNB collabore avec les trois ordres de gouvernement afin d'assurer une prestation de services homogène axée sur le citoyen.

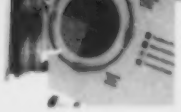
Buts	**Moderniser les services de Statistiques de l'état civil**	**Développer le guichet unique pour les services aux citoyens**

Développement des services d'information géographique

SNB aidera le Nouveau-Brunswick à retrouver sa place de chef de file en matière de services d'information géographique en coordonnant l'infrastructure géomatique de la province.

Buts	**Devenir l'organisme responsable de la géomatique du gouvernement**	**Améliorer la gestion des condominiums**





États financiers

Discussion et analyse de la haute direction

La haute direction est heureuse de commenter les résultats financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2008. La présente analyse souligne les éléments importants des états financiers et fournit des renseignements et des perspectives supplémentaires qui vont au-delà de la période de 12 mois à laquelle se rapportent les états financiers proprement dits.

Le conseil d'administration de Services Nouveau-Brunswick est mandaté par la loi pour gérer commercialement les affaires de la corporation selon des pratiques commerciales saines (paragraphe 7(3) de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*). En conséquence, il respecte des principes comptables généralement reconnus canadiens qui tiennent compte de la valeur de ses investissements précédents et rapprochent de façon appropriée les charges et les produits de l'exercice.

Bilan

Trésorerie

Au 31 mars 2008, l'encaisse et les placements à court terme de Services Nouveau-Brunswick se chiffraient à 28,6 millions de dollars, en hausse de 7,2 millions par rapport au solde de l'exercice précédent, soit 21,4 millions de dollars. De l'information additionnelle sur les variations de trésorerie est donnée dans l'état des flux de trésorerie.

Le fonds de roulement, c'est-à-dire l'excédent de l'actif à court terme sur le passif à court terme, s'élevait à 28,2 millions de dollars au 31 mars 2008, il se chiffrait à 22,3 millions l'année précédente. L'excédent de l'encaisse sur les besoins de fonctionnement immédiats peut être placé dans des instruments monétaires à court terme (un an ou moins) sans risque. La Division de la trésorerie du ministère des Finances gère les placements à court terme pour le compte de Services Nouveau-Brunswick. L'excédent du fonds de roulement peut être affecté aux dépenses d'investissement relatives à de nouveaux systèmes et services afin de répondre aux besoins des particuliers et des entreprises du Nouveau-Brunswick. Services Nouveau-Brunswick continue d'accumuler des fonds pour faire face à la nécessité prochaine de remplacer son système d'évaluation et d'imposition foncières (PATS) vieillissant et d'établir un système de délivrance de licences et de permis répondant aux besoins de divers ministères.

Biens affectés

Cette catégorie comprend deux éléments : l'encaisse et les débiteurs détenus au nom des partenaires à la fin de l'exercice et l'encaisse associée à l'assurance des titres fonciers.

Encaisse et débiteurs au nom des partenaires

Une part importante des activités de Services Nouveau-Brunswick consiste à percevoir des sommes au nom de ministères provinciaux, de municipalités et de services publics. En 2007-2008, une somme totale de 431 millions de dollars a été perçue auprès de particuliers et d'entreprises et remise aux partenaires concernés. Les fonds sont recueillis dans un compte consolidé puis transmis quotidiennement aux partenaires par voie de transfert électronique de fonds (TEF). Le montant de l'encaisse et des débiteurs en transit au 31 mars 2008 était de 6,5 millions de dollars, alors qu'il était de 8,7 millions le 31 mars 2007.

À la fin de l'exercice 2007-2008, Services Nouveau-Brunswick détenait aussi 4,2 millions de dollars d'encaisse et de débiteurs au nom d'Efficacité NB, à la suite d'un contrat de services passé avec cet organisme. Les débiteurs d'Efficacité NB sont des prêts sans intérêt accordés à des membres du grand public, destinés à financer des améliorations en matière d'efficacité énergétique à leur domicile. Services Nouveau-Brunswick gère ces prêts au nom d'Efficacité NB et ils peuvent comporter des modalités de remboursement jusqu'à concurrence de six ans. Ils ne comportent aucun risque pour Services Nouveau-Brunswick.

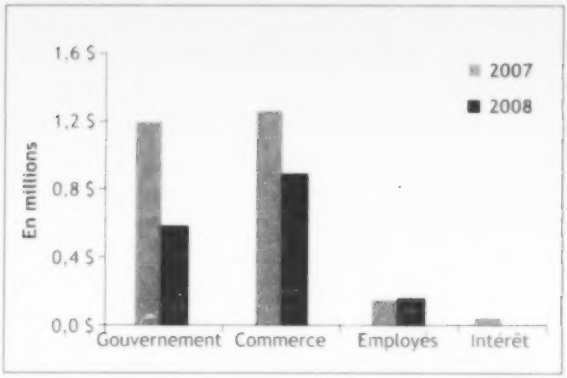
Ces fonds figurent séparément des fonds propres à Services Nouveau-Brunswick. Ils sont inscrits à titre d'éléments d'actif et de passif qui s'annulent.

Encaisse associée à l'assurance des titres fonciers

Depuis l'entrée en vigueur de la garantie des titres fonciers en 2000, une somme de 3,2 millions de dollars a été accumulée pour l'assurance des titres fonciers, ce qui représente une augmentation de 0,5 million de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2008. Dans le bilan, ce montant est inscrit séparément des autres fonds.

Débiteurs

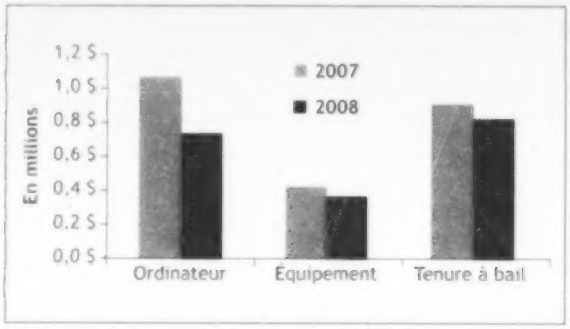
Au 31 mars 2008, les débiteurs s'élevaient à 1,7 million de dollars. Ils se chiffraient à 2,6 millions à la fin de l'exercice précédent. Leur composition était la suivante :



En raison de la nature de ces comptes, le risque de ne pas percevoir les sommes dues est faible. La plupart des clients profitent du service automatisé de transfert quotidien de fonds, qui permet de régler les comptes en deux jours ouvrables. D'autres sommes sont exigibles du gouvernement et des partenaires commerciaux habituels.

Équipement

Au 31 mars 2008, Services Nouveau-Brunswick détenait des biens corporels de 1,9 million de dollars, déduction faite de l'amortissement cumulé. La valeur de ces biens s'élevait à 2,5 millions de dollars au 31 mars 2007. Leur composition était la suivante :



Développement de systèmes

Services Nouveau-Brunswick a beaucoup investi dans de nouveaux systèmes en vue d'atteindre son objectif d'offrir des services en ligne. Les initiatives de développement sont évaluées à l'aide d'un modèle d'établissement des priorités pour la gouvernance des projets et supervisées par le Comité de développement du conseil d'administration.

Investissements au chapitre du développement des systèmes

Système	Investissements précédents	Investissements* en 2007-2008	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette
Registre des biens personnels	5,2 $	- $	5,1 $	0,1 $
Registre foncier	9,4	1,0	6,1	4,3
Registre corporatif	3,5	-	1,4	2,1
Services électroniques	7,7	-	5,1	2,6
Planification des ressources de l'organisation	2,3	-	1,6	0,7
Infrastructure de prestation de services	6,8	0,2	2,7	4,3
Autres	1,4	0,1	1,0	0,5
Investissement de CGI	(2,5)	-	(1,0)	(1,5)
Total (en millions)	33,8 $	1,3 $	22,0 $	13,1 $

* Nota – Investissements, déduction faite des aliénations

Le montant non amorti associé au développement de systèmes s'élevait à 13,1 millions de dollars au 31 mars 2008, ce qui représente une diminution de 1,2 million par rapport au solde de l'exercice précédent, soit 14,3 millions. La somme de 1,3 million de dollars investie dans le système de gestion des biens fonciers PLANET, dans l'infrastructure de prestation de services et dans le système des statistiques de l'état civil a été contrebalancée par un amortissement de 2,5 millions des investissements précédents.

Passif à court terme

Les créditeurs et les charges à payer, d'une valeur de 6,1 millions de dollars, sont comparables au solde de l'exercice précédent au 31 mars, qui se chiffrait à 5,6 millions. Les soldes associés au commerce et au gouvernement du Nouveau-Brunswick résultent du déroulement normal des affaires. La somme de 1,8 million de dollars correspondant aux charges à payer relatives aux traitements et aux avantages inclut les charges salariales à payer et les avantages associés aux congés accumulés qui n'ont pas encore été pris. Les allocations de retraite et les mesures d'encouragement à la retraite anticipée représentent la portion courante du passif associé aux prestations futures de l'employé, telles qu'elles sont décrites dans la section « Passif à long terme » ci-dessous.

Les recettes comptabilisées d'avance sont des sommes reçues des clients qui ont été déposées et elles se chiffrent à 132 000 $ à la fin de l'exercice 2007-2008.

Passif à long terme

Allocations de retraite

Les employés permanents ont droit à une allocation de retraite payée avant leur retraite en fonction de leurs années de service. La tranche à long terme de cette obligation au titre des prestations constituées était de 1,7 million de dollars le 31 mars 2008.

Mesures d'encouragement à la retraite anticipée

Services Nouveau-Brunswick a contracté une dette associée à une mesure d'encouragement à la retraite anticipée offerte aux employés pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 1996. Cette obligation diminue chaque année du montant remis au gouvernement provincial pour les employés de SNB qui ont profité de cette mesure. La tranche à long terme du solde dû restant était de 81 000 $ à la fin de l'exercice 2007-2008.

Assurance des titres fonciers

En 2000, Services Nouveau-Brunswick a mis en œuvre un système de titres fonciers garantis au Nouveau-Brunswick, qui assure aux propriétaires la validité de leurs titres fonciers. En vertu du paragraphe 73(1) de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, toute personne ayant subi des dommages en raison de l'exploitation du système a droit à une indemnisation dans les limites prévues par la loi. Service Nouveau-Brunswick perçoit une somme de 5 $ pour chaque enregistrement en vertu de la Loi pour fournir les fonds nécessaires au versement des dommages-intérêts qui pourraient être accordés en cas d'irrégularité quant au titre.

À ce jour, Services Nouveau-Brunswick a perçu 3,2 millions de dollars en droits d'assurance et a réglé des réclamations totalisant 62 000 $. Toutefois, son expérience en matière de titres fonciers est limitée et des problèmes pourraient survenir avec le temps. Ainsi, la corporation a demandé un examen actuariel en 2005-2006 pour réévaluer la contribution actuelle de 5 $ par rapport aux demandes estimatives futures. Cet examen a permis de déterminer que le montant associé aux dettes futures était adéquat.

Capitaux propres

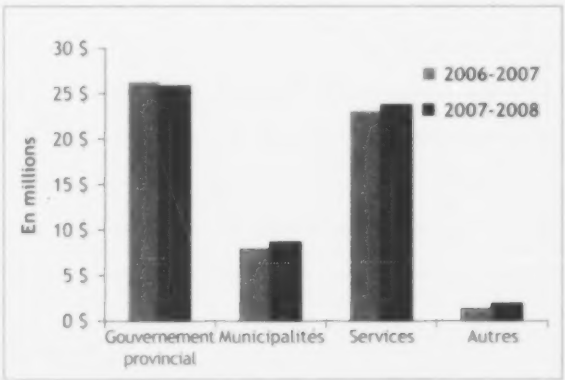
Au 31 mars 2008, l'actif net dépassait le passif de 38,2 millions de dollars, en hausse de 3,6 millions comparativement à l'exercice précédent. Cette augmentation est uniquement attribuable au revenu net pour l'année qui vient tout juste de se terminer.

État des résultats

Produits

Les produits de l'exercice terminé le 31 mars 2008 s'élèvent à 59,5 millions de dollars. Ils ont totalisé 58,3 millions durant l'exercice précédent.

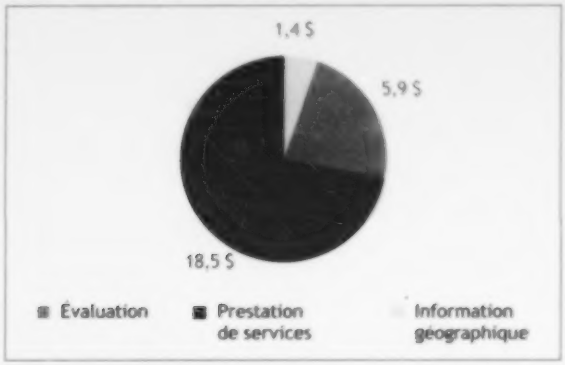
Ils proviennent des sources suivantes :



Services rendus au gouvernement provincial

Les produits découlant des services rendus au gouvernement provincial ont diminué de 0,5 million de dollars, passant de 26,3 millions en 2006-2007 à 25,8 millions en 2007-2008. Le financement accordé par le gouvernement provincial représente la rémunération

versée pour les services fournis en son nom. Il est réparti de la façon suivante :



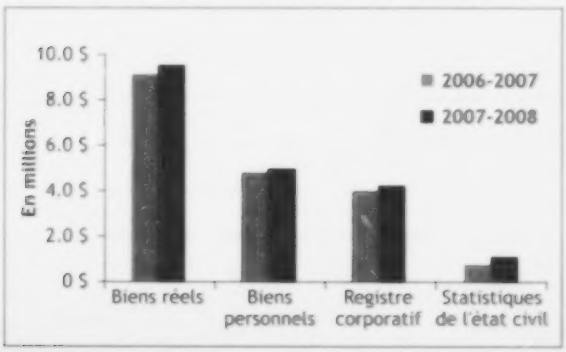
Financement de l'évaluation

Les services d'évaluation sont financés selon une formule de 2 cents par tranche de 100 $ d'impôt foncier pertinent. Cette formule s'applique aux assiettes fiscales des municipalités et des districts de services locaux (DSL), de même qu'à l'assiette fiscale provinciale. En 2007-2008, la part de financement du gouvernement provincial basé sur son assiette fiscale était de 5,9 millions de dollars, et la part des municipalités et des districts de services locaux était de 8,5 millions.

L'entente provinciale de financement des services d'évaluation est venue à échéance et la renégociation est en cours.

Droits d'enregistrement

Services Nouveau-Brunswick gère quatre registres : le registre foncier, le registre des biens personnels, le registre corporatif et le registre des statistiques de l'état civil. En raison des taux d'intérêt peu élevés et de la vigueur relative de l'économie, l'activité est forte depuis plusieurs années. Les droits d'enregistrement ont totalisé 19,7 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2008, alors qu'ils ont atteint 18,6 millions durant l'exercice précédent. La hausse de 1,1 million de dollars provient en grande partie de la multiplication des activités (0,9 million de dollars) dans les quatre registres. De plus les produits associés aux statistiques de l'état civil ont été comptabilisés à Services Nouveau-Brunswick pour l'exercice complet



2007-2008, alors qu'elles ne l'avaient été que neuf mois en 2006-2007. On estime que ce facteur contribue 0,2 million de dollars à l'augmentation globale des produits provenant des droits d'enregistrement.

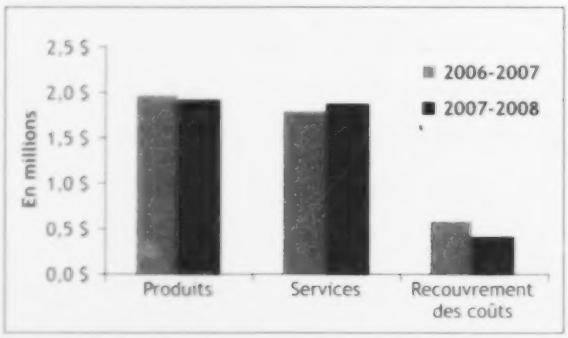
Produits et services

Les recettes associées aux produits et aux services se sont élevées à 4,1 millions de dollars pour l'exercice terminé le 31 mars 2008, par rapport à 4,3 millions en 2006-2007.

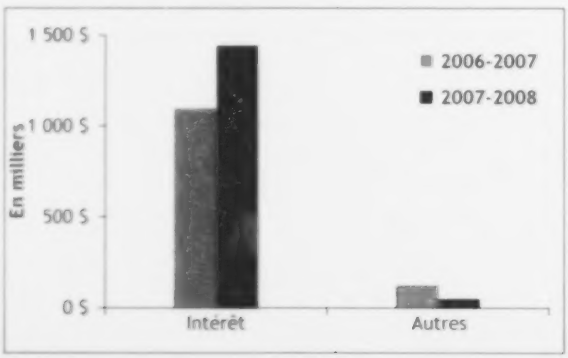
Ces recettes proviennent typiquement de deux sources : la vente de divers produits, principalement de l'information géographique, et la prestation de services à la clientèle, selon la rémunération à l'acte, au nom des ministères provinciaux, de Service Canada, des municipalités et des services publics. Les services qui étaient déjà offerts au nom des ministères provinciaux avant 1996 continuent d'être financés par l'intermédiaire du budget des dépenses.

Autres produits

Les autres produits proviennent des intérêts, des services de consultation, de la vente de logiciels et du recouvrement de salaires en vertu des programmes d'emploi d'étudiants, de stagiaires et d'égalité d'accès à l'emploi. En 2007-2008 et 2006-2007, les autres

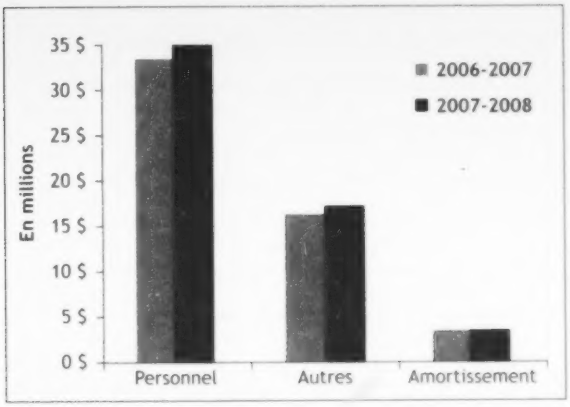


produits ont totalisé 1,4 million de dollars et 1,2 million de dollars, respectivement. Ce changement est attribuable en grande partie à une augmentation de l'intérêt accumulé.



Charges

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2008, les charges ont totalisé 55,9 millions de dollars. Elles se sont chiffrées à 52,8 millions de dollars durant l'exercice précédent.



Salaires et avantages sociaux

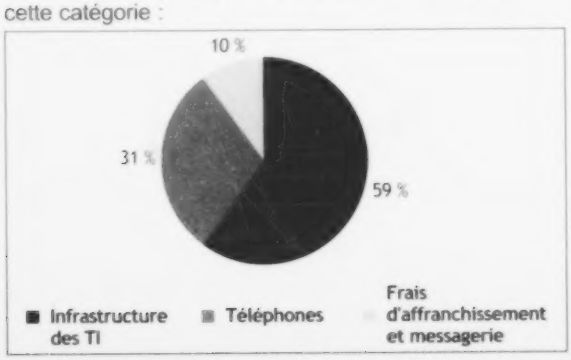
Les salaires et les avantages connexes se sont élevés à 35,7 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2008 et à 33,2 millions durant l'exercice précédent. Certains des facteurs essentiels relatifs à cette augmentation de 2,5 millions de dollars sont l'inflation salariale; la décision de la direction quant à la réalisation à l'interne des fonctions de TI et de livraison de projets; et la première année complète de dépenses salariales pour les statistiques de l'état civil.

Services de matériel et de locaux

Les charges de cette catégorie se sont élevées à 5,2 millions de dollars en 2007-2008 et à 5,3 millions en 2006-2007. La corporation occupe environ 250 000 pieds carrés dans plus de 40 emplacements, à un coût permanent de 4,1 millions de dollars. La somme restante, soit 1,1 million, a trait au matériel, notamment à la location d'ordinateurs et de matériel de bureau, ainsi qu'à leur entretien.

Communications et services informatiques

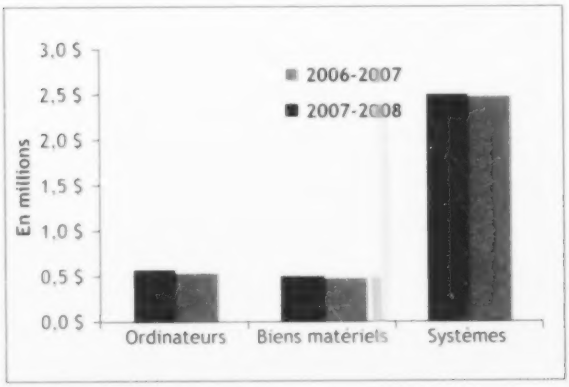
La corporation a dépensé 5 millions de dollars en communications et en services informatiques au cours de l'exercice 2007-2008. Trois éléments font partie de cette catégorie :



Les services associés à l'infrastructure des TI sont assurés par xwave, et Aliant offre les services de communication par réseau. Puisque la corporation est de plus en plus dépendante de la prestation de services électroniques, son personnel a déployé beaucoup d'efforts pour gérer les coûts de TI par le biais de la consolidation du serveur et d'autres mesures.

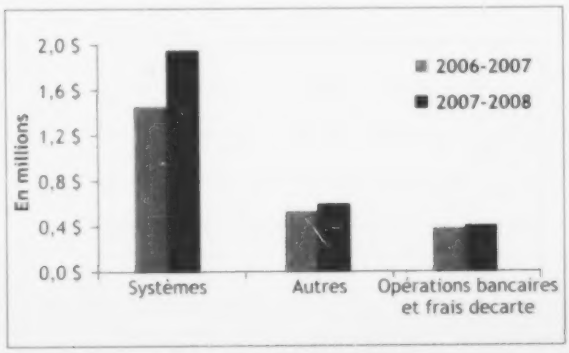
Amortissement

Services Nouveau-Brunswick se conforme aux principes comptables généralement reconnus (« PCGR »). Les investissements relatifs aux systèmes et à l'équipement ayant une durée de vie utile de quatre ans ou plus sont inscrits au bilan et imputés graduellement aux résultats. L'amortissement est une charge hors caisse. Les frais d'amortissement ont été de 3,5 millions de dollars en 2007-2008, à l'instar de l'année précédente.



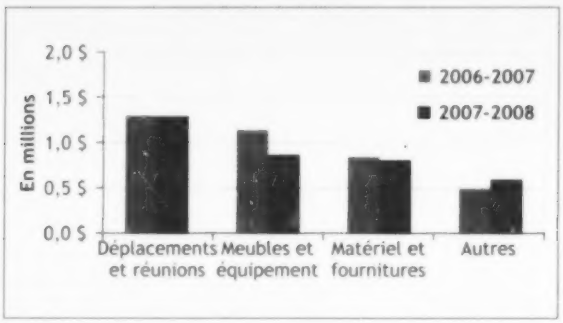
Services professionnels

Les frais relatifs aux services professionnels ont été de 3 millions de dollars pour l'exercice terminé le 31 mars 2008, en hausse de 0,6 million de dollars par rapport à la somme de 2,4 millions enregistrée au cours de l'exercice précédent. Cette catégorie comprend les frais de consultation, de gestion de projets, de traduction et de vérification, les indemnités quotidiennes versées aux membres du conseil et les frais juridiques. Les frais bancaires ainsi que les frais d'administration de la CSSIAT en font aussi partie. L'écart est attribuable en grande partie au fait qu'on ait mis davantage l'accent sur l'entretien des systèmes essentiels en 2007-2008.



Autres charges

Les autres charges ont totalisé 3,6 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2008, alors qu'elles ont atteint 3,7 millions durant l'exercice précédent. Les frais dans ces catégories étaient généralement uniformes d'une année à l'autre. Les frais



associés au matériel informatique ont augmenté de 0,3 million de dollars, vu les variations normales des remplacements prévus.

Risques et dépendances

La politique relative à la gestion du risque de l'entreprise à Services Nouveau-Brunswick présente un cadre d'objectifs et de processus afin de s'assurer que la gestion du risque est intégrée dans l'ensemble de la corporation de manière uniforme et continue. Certains des risques clés qui ont été définis pour Services Nouveau-Brunswick sont les suivants :

Dépendance à l'égard du gouvernement du Nouveau-Brunswick

Services Nouveau-Brunswick est une corporation de la Couronne appartenant exclusivement au gouvernement du Nouveau-Brunswick. Elle relève de la partie 1. Contrairement aux corporations de la partie 4, qui sont totalement autonomes, Services Nouveau-Brunswick a une dépendance à l'égard du gouvernement provincial, comme un ministère. Environ la moitié du financement de la corporation provient du gouvernement provincial et représente les frais associés aux services fournis à ce dernier. Toutefois, ce financement est soumis aux pressions budgétaires auxquelles fait face le gouvernement. La portion des produits découlant de l'évaluation est déterminée selon la formule suivante : 0,02 $ par tranche de 100 $ d'impôt foncier, tant dans le cas du financement provenant du gouvernement provincial que des municipalités. L'entente relative à ce financement est venue à échéance et elle doit être renégociée.

La corporation dépend aussi du gouvernement provincial au chapitre des négociations salariales. De plus, elle partage une partie de son infrastructure technique avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick, qui en assure la gestion.

Conjoncture du marché et concurrence externe

Les produits découlant des registres dépendent en grande partie des taux d'intérêt et de la conjoncture économique générale. D'autres facteurs influent sur ces produits, notamment le prix de l'immobilier, les données démographiques de la population et le taux de chômage. La différence potentielle entre les conditions favorables et défavorables pour la corporation pourrait se traduire en plusieurs millions de dollars.

Dépendance à l'égard de la technologie

À mesure que Services Nouveau-Brunswick augmente sa prestation de services électroniques, elle augmente sa dépendance à l'égard de la technologie. En plus de ses propres systèmes, Services Nouveau-Brunswick est aussi dépendante des réseaux de communication et des services offerts par des fournisseurs indépendants. La corporation emploie un agent de la sécurité, qui est chargé d'évaluer les risques, et elle fait appel à des méthodes de pointe pour protéger ses systèmes. Jusqu'à maintenant, elle a eu peu d'interruptions de service.

La corporation gère un nombre croissant de systèmes et de produits. Le gestionnaire de l'entretien des systèmes supervise l'amélioration et la maintenance des applications afin d'assurer une fiabilité, une sécurité et une pertinence constantes. Des activités sont en cours en vue de moderniser plusieurs systèmes dont les versions ne sont pas à jour. Le système d'évaluation et d'imposition foncières (PATS) utilisé par la division chargée de l'évaluation existe depuis plus de 25 ans et il doit être remplacé.

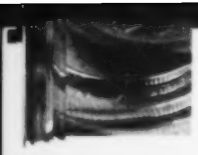
États financiers

Les états financiers suivants ont été passés en revue par le Comité de vérification et ils ont été approuvés par le conseil d'administration de Services Nouveau-Brunswick.

État financiers
31 mars 2008

Table des matières

1. Bilan 28
2. État des résultats et de l'évolution des capitaux propres 29
3. État des flux de trésorerie 30
4. Notes afférentes aux états financiers 31



Rapport de la direction

La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités de la direction. La responsabilité des états financiers ci-joints incombe à la direction de la société.

La société maintient un système comptable et des contrôles connexes qui fournissent à la direction et au conseil d'administration l'assurance raisonnable que les opérations sont exécutées et constatées telles qu'elles sont approuvées, que les actifs sont adéquatement protégés et comptabilisés et que les comptes sont fiables pour la préparation des états financiers selon les principes comptables généralement reconnus.

Le conseil d'administration est chargé de s'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de la présentation de l'information financière et d'examiner et d'approuver les états financiers. Sur recommandation du comité de vérification, le conseil d'administration de la société approuve les états financiers ci-joints.

Le président,

Michael D. McKendy

La vice-présidente par intérim, Services corporatifs

Linda Corbett, CGA

Fredericton (N.-B.) Canada
Le 30 mai 2008

Rapport des vérificateurs

Aux membres du conseil d'administration,

Nous avons vérifié le bilan de Services Nouveau-Brunswick au 31 mars 2008 et les états des résultats et de l'évolution des capitaux propres et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la société au 31 mars 2008 ainsi que des résultats de son fonctionnement et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Ernst & Young s.r.l.

Comptables agréés

Saint John (N.-B.) Canada
Le 30 mai 2008

Bilan
Au 31 mars 2008

Actif	2007	2006
Actif à court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	28 650 882 $	21 373 120 $
Biens affectés (note 5)	13 889 605	13 825 458
Débiteurs (note 6)	1 690 880	2 642 711
Charges payées d'avance	861 014	1 403 495
	45 092 381	39 244 784
Actif à long terme		
Charges payées d'avance	35 166	68 640
Matériel (note 7)	1 925 235	2 457 411
Développement de systèmes (notes 2, 7 et 11)	13 093 480	14 267 598
	15 053 881	16 793 649
	60 146 262 $	**56 038 433 $**

Passif et capitaux propres		
Passif à court terme		
Créditeurs et charges à payer (note 8)	6 096 991 $	5 623 021 $
Passif des partenaires (note 9)	10 671 031	11 126 454
Recettes comptabilisées d'avance	132 548	234 233
	16 900 570	16 983 708
Passif à long terme		
Allocation de retraite (notes 8 et 12 (b))	1 744 330	1 599 323
Incitatif à la retraite anticipée (notes 8 et 12(c))	80 560	157 771
Assurance des titres fonciers (note 10)	3 218 574	2 699 004
	5 043 464	4 456 098
Capitaux propres	38 202 228	34 598 627
	60 146 262 $	**56 038 433 $**

Engagements (note 13)
Voir les notes afférentes aux états financiers

Le président du conseil d'administration,

Derek Pleadwell

Le président,

Michael D. McKendy

État des résultats et de l'évolution des capitaux propres
Exercices terminés les 31 mars

Produits	2008	2007
Services rendus au gouvernement provincial	25 814 000 $	26 259 664 $
Services rendus aux administrations municipales	8 451 400	7 937 728
Droits d'enregistrement	19 722 386	18 634 386
Produits et services	4 076 842	4 267 110
Intérêts	1 405 291	1 084 357
Recouvrement de traitements	25 442	96 052
Ventes de logiciels et services d'experts-conseils	17 461	51 694
	59 512 822	58 330 991

Charges		
Services de personnel	35 727 125	33 168 003
Services de matériel et de locaux	5 204 792	5 317 884
Communications et services informatiques	5 001 542	4 734 054
Amortissement	3 473 354	3 486 507
Services professionnels	2 958 912	2 381 568
Déplacements et réunions	1 292 281	1 295 053
Mobilier et matériel	790 524	1 133 598
Matières et fournitures	795 768	827 942
Divers	664 923	491 964
	55 909 221	52 836 573

Bénéfice net	3 603 601	5 494 418
Capitaux propres d'ouverture	34 598 627	29 104 209
Capitaux propres de fermeture	**38 202 228 $**	**34 598 627 $**

Voir les notes afférentes aux états financiers

État des flux de trésorerie
Exercices terminés les 31 mars

	2008	2007
Flux de trésorerie liés aux activités :		
De fonctionnement		
Bénéfice net	3 603 601 $	5 494 418 $
Amortissement	3 473 354 $	3 486 507
Avantages sociaux constatés d'avance	67 796 $	182 016
Perte à la cession de matériel et de systèmes	168 175 $	15 406
	7 312 926 $	**9 178 347**
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement :		
Débiteurs	951 831 $	423 524
Charges payées d'avance	575 955 $	146 057
Créditeurs et charges à payer	473 970 $	(757 424)
Financement reporté du gouvernement provincial		(6 352 500)
Recettes comptabilisées d'avance	(101 685) $	(89 061)
	9 212 997 $	**2 548 943**
D'investissement		
Ajouts au matériel	(470 717) $	(792 686)
Ajouts au développement de systèmes	(1 464 518) $	(1 408 746)
	(1 935 235) $	**(2 201 432)**
Augmentation de la trésorerie	7 277 762 $	347 511
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	21 373 120 $	21 025 609
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice	28 650 882 $	21 373 120 $

Voir les notes afférentes aux états financiers

Notes afférentes aux états financiers
Exercice terminé le 31 mars 2008

1. Services Nouveau-Brunswick

Services Nouveau-Brunswick est une société de la Couronne non assujettie à l'impôt établie en vertu de la *Loi portant* sur Services Nouveau-Brunswick. Elle a comme mission d'accroître l'accessibilité aux services gouvernementaux et de gérer les renseignements qui font autorité.

2. Conventions comptables

Généralités

La société suit les principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie englobent les fonds en caisse et les instruments financiers à court terme très liquides facilement convertibles en un montant connu dont la valeur risque peu de changer.

Biens affectés

La direction de la société a présenté séparément une partie de la trésorerie et des débiteurs équivalant au montant du passif des partenaires (note 9) et au montant accumulé au titre de l'assurance des titres fonciers (note 10).

Actif à long terme

Les investissements relatifs aux systèmes informatiques et aux bases de données, ainsi qu'aux biens corporels dont la valeur est égale ou supérieure à 5 000 $, sont capitalisés et passés directement en charges conformément à la convention relative à l'amortissement.

Produits

Les produits sont constatés selon la comptabilité d'exercice lorsqu'ils sont gagnés, compte tenu d'une déduction des frais d'enregistrement annuels au registre des sociétés relativement aux entreprises susceptibles d'être inactives. Les montants à recevoir qui sont irrécouvrables sont constatés comme des créances douteuses.

Charge de retraite

Les employés de Services Nouveau-Brunswick adhèrent à un régime de retraite interentreprises. Bien qu'il s'agisse d'un régime à prestations déterminées, seules les cotisations de l'exercice en cours sont passées en charges.

Entente relative à l'alliance commerciale avec CGI

Les fonds reçus de CGI Information Systems and Management Consultants Inc. (CGI) en vertu de cette entente (note 11) sont portées en diminution du coût en capital de l'investissement connexe.

Amortissement

L'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction du coût d'origine sur les périodes suivantes :

Mobilier, bases de données et systèmes	10 ans
Améliorations locatives	Durée du bail allant jusqu'à 10 ans
Matériel et véhicules	5 ans
Ordinateurs et logiciels	4 ans

Incertitude relative à la mesure

La préparation d'états financiers selon les principes comptables généralement reconnus exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants constatés des actifs et des passifs à la date des états financiers et sur les montants constatés des produits et des charges au cours des périodes visées. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

3. Modification de convention comptable

Instruments financiers et résultat étendu

À compter du 1er avril 2007, la société a adopté les nouvelles normes de comptabilité (chapitres 3855, 3861 et 1530) publiées par l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) en rapport aux instruments financiers et au résultat étendu qui prescrivent les critères associés à la comptabilisation et à la présentation des instruments financiers et du résultat étendu dans le bilan et à l'évaluation des instruments financiers selon des classifications indiqués. Ces normes portent également sur la façon d'évaluer les instruments financiers et, après la comptabilisation initiale, sur la façon de comptabiliser les gains et les pertes.

La société doit classer ses instruments financiers dans l'une des cinq catégories suivantes : (i) détenus à des fins de transaction, (ii) disponibles à la vente, (iii) détenus jusqu'à leur échéance, (iv) prêts et créances, ou (v) autres passifs financiers. Tous les instruments financiers doivent initialement être évalués à leur juste valeur. Les instruments financiers classés comme « détenus à des fins de transaction » ou « disponibles à la vente » sont évalués par la suite à leur juste valeur et toute variation de la juste valeur est comptabilisée respectivement à titre de bénéfice net et d'autres éléments du résultat étendu. Tous les autres instruments financiers sont évalués par la suite au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

La société a désigné ses instruments financiers comme suit :

a) La trésorerie et les équivalents de trésorerie et les biens affectés sont classés comme « détenus à des fins de transaction ». En raison de la nature ou de l'échéance à court terme de ces instruments financiers, la valeur comptable se rapproche de la juste valeur.

b) Les débiteurs et le passif des partenaires sont classés à titre de « prêts et créances ». Après leur évaluation initiale à la juste valeur, ils sont évalués au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Pour la société, la valeur comptable se rapproche de la juste valeur.

c) Les créditeurs et charges à payer, le passif des partenaires, et les recettes comptabilisées d'avance sont classés à titre « d'autres passifs financiers ». Au départ, ils sont évalués à la juste valeur. Par la suite, ils sont évalués au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Pour la société, la valeur comptable se rapproche de la juste valeur.

4. Opérations entre parties liées

Services Nouveau-Brunswick est entièrement détenue par le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Le bilan contient les montants entre parties liées suivants.

	Exercice terminé en 2008	Exercice terminé en 2007
Débiteurs	91 543 $	540 956 $
Créditeurs	701 111 $	587 352 $
Montant net dû à SNB (province)	(609 568) $	(46 396) $

L'état des résultats et de l'évolution des capitaux propres inclut les montants entre parties liées suivants.

	Exercice terminé en 2008	Exercice terminé en 2007
Produits	35 226 225 $	35 232 833 $
Charges	1 876 247	1 977 416
Bénéfice net	33 349 978 $	33 255 417 $

5. Biens affectés

Les biens affectés comprennent les montants suivants :

	Exercice terminé en 2008	Exercice terminé en 2007
Trésorerie et débiteurs des partenaires (note 9)	10 671 031 $	11 126 454 $
Assurance des titres fonciers (note 10)	3 218 574 $	2 699 004 $
	13 889 605 $	13 825 458 $

6. Débiteurs

			Exercice terminé en 2008	Exercice terminé en 2007
	Débiteurs	Provision pour créances douteuses	Montant net	Montant net
À court terme				
Comptes clients	869 255 $	1 849 $	867 406 $	1 181 559 $
Remboursement de la TVH	500 985 $	-	500 985 $	643 462
Gouvernement du N.-B.	92 503 $	960 $	91 543 $	540 956
Registre des sociétés	105 925 $	28 438 $	77 487 $	86 492
Prêts consentis aux employés pour l'achat d'un ordinateur personnel	153 459 $	-	153 459 $	143 076
Intérêts à recevoir	-	-	-	47 166
	1 722 127 $	**31 247 $**	**1 690 880 $**	**2 642 711 $**

Les comptes clients de la société ne représentent pas une concentration importante de risque de crédit, car ils ont trait à un grand nombre d'organismes ayant des conditions de crédit normales. La plupart des autres débiteurs sont considérés comme recouvrables en raison de la nature du débiteur ou des opérations.

7. Matériel et développement de systèmes

	Exercice terminé en 2008		
Matériel	Coût	Amortissement cumulé	Montant net
Ordinateurs et logiciels	3 814 329 $	3 083 390 $	730 939 $
Mobilier et matériel	1 399 567 $	1 033 486 $	366 081 $
Améliorations locatives	2 960 521 $	2 132 306 $	828 15 $
	8 174 417 $	6 249 182 $	1 925 235 $
Développement de systèmes			
Systèmes	31 989 834 $	20 993 972 $	10 995 862 $
Bases de données	1 018 040 $	1 018 040 $	
Travaux en cours	2 097 618 $	-	2 097 618 $
	35 105 492 $	**22 012 012 $**	**13 093 480 $**

Matériel	Coût	Amortissement cumulé	Exercice terminé en 2007 Montant net
Ordinateurs et logiciels	3 797 724 $	2 687 596 $	1 110 128 $
Mobilier et matériel	1 457 137	1 039 487	417 650
Améliorations locatives	2 742 344	1 823 539	918 805
Véhicules	19 075	8 247	10 828
	8 016 280 $	5 558 869 $	2 457 411 $
Développement de systèmes			
Systèmes	30 361 481 $	18 539 358 $	11 822 123 $
Bases de données	1 018 040	1 018 040	-
Travaux en cours	2 445 475	-	2 445 475
	33 824 996 $	**19 557 398 $**	**14 267 598 $**

8. Créditeurs et charges à payer

	Exercice terminé en 2008	Exercice terminé en 2007
À court terme		
Comptes fournisseurs	3 313 849 $	3 182 927 $
Salaires et charges sociales	1 790 461 $	1 558 321
Allocation de retraite (note 12(b))	150 000	150 000
Incitatif à la retraite anticipée (note 12(c))	80 000 $	80 000
Retenues à la source à payer	61 570 $	64 421
Montant à payer au gouvernement du N.-B.	701 111 $	587 352
	6 096 991 $	**5 623 021 $**

9. Passif des partenaires

Services Nouveau-Brunswick encaisse des fonds au nom du gouvernement du Nouveau-Brunswick et d'autres partenaires d'affaires. Les montants suivants étaient payables au gouvernement provincial et à d'autres partenaires à la fin de l'exercice.

Les débiteurs provinciaux représentent des comptes à court terme dont les montants sont perçus auprès de clients du gouvernement provincial et remis à ce dernier. Les comptes débiteurs d'Efficacité NB sont des prêts sans intérêt accordés aux membres du public pour financer les améliorations éconergétiques de leur domicile. Ces prêts sont administrés par Services Nouveau-Brunswick au nom d'Efficacité NB et peuvent avoir un délai de remboursement d'un maximum de six ans. Ils ne comportent aucun risque pour Services Nouveau-Brunswick.

	Trésorerie	Débiteurs	Exercice terminé en 2008 Total
Efficacité NB	(181 338) $	4 376 780 $	4 195 442 $
Autre provincial	5 351 477 $	149 832 $	5 501 309 $
Autres partenaires	974 280 $	-	974 280 $
	6 144 419 $	4 526 612 $	10 671 031 $

	Exercice terminé en 2007		
	Trésorerie	Débiteurs	Total
Efficacité NB	402 437 $	2 030 911 $	2 433 348 $
Autre provincial	6 537 317 $	93 907 $	6 631 224 $
Autres partenaires	2 061 882 $	-	2 061 882 $
	9 001 636 $	2 124 818 $	11 126 454 $

10. Assurance des titres fonciers

En vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, le gouvernement provincial garantit le titre des biens immobiliers enregistrés en fonction des titres fonciers. La société a constitué un fonds selon des calculs actuariels pour faire face aux demandes d'indemnisation qui pourraient être présentées en vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*. Des droits en matière d'assurance de 5,00 $ sont imputés pour tout enregistrement au registre des titres fonciers.

	Exercice terminé en 2008	Exercice terminé en 2007
Solde d'ouverture	2 699 004 $	2 179 044 $
Droits en matière d'assurance perçus	540 570 $	519 960
Moins : demandes d'indemnisation	(21 000) $	-
Solde de clôture	3 218 574 $	2 699 004 $

11. Entente relative à l'alliance commerciale avec CGI

En 2001, CGI Information Systems and Management Consultants Inc. (CGI) et Services Nouveau-Brunswick ont conclu une entente de sept ans, en vertu de laquelle CGI versera jusqu'à 3,5 millions de dollars à la société en échange d'une contrepartie qui lui permettra d'asseoir sa crédibilité à titre de spécialiste en matière d'offre de services gouvernementaux électroniques. La contrepartie offerte par Services Nouveau-Brunswick comprendra le recours aux ressources de CGI relativement à la gestion et à l'architecture technique des projets, la présentation des systèmes de Services Nouveau-Brunswick à des clients éventuels et l'exclusivité à CGI pour commercialiser le logiciel de gouvernement électronique élaboré pour Services Nouveau-Brunswick. La totalité des solutions et des autres produits protégés par des droits de propriété intellectuelle qui sont élaborés en vertu de cette entente appartiennent conjointement à CGI et à Services Nouveau-Brunswick.

En vertu de cette entente, Services Nouveau-Brunswick a reçu 7 925 $ au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2008 et 212 022 $ durant l'exercice précédent. Le montant total reçu depuis 2002 totalise 2 483 015 $.

12. Avantages sociaux futurs

a) Les employés permanents de Services Nouveau-Brunswick adhèrent au Régime de pension de retraite de la fonction publique du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Il s'agit d'un régime interentreprises à prestations déterminées en vertu duquel des cotisations sont versées à la fois par Services Nouveau-Brunswick et les employés. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2008, la société a versé des cotisations de 2 103 321 $ conformément aux modalités du régime. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2007, le montant correspondant s'élevait à 2 006 850 $. Services Nouveau-Brunswick n'a aucune obligation directe ni aucun droit direct à l'égard de tout passif non capitalisé ou de tout excédent du régime relativement à ses employés anciens ou actuels.

b) Les employés permanents de Services Nouveau-Brunswick ont droit à une allocation de retraite versée avant leur retraite et calculée en fonction de leurs années de service. Selon l'évaluation de 2006, Services Nouveau-Brunswick a évalué que l'obligation actuarielle à payer au titre de ces prestations s'élevait à 2 617 352 $ au 31 mars 2008. À la fin de cet exercice, la société avait un passif total de 1 894 330 $ (1 749 323 $ en 2007).

Cette estimation est fondée sur le coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice, soit 0,70 % de la paie, et un taux d'actualisation annuel de 5,00 %. L'obligation transitoire relative à l'allocation de retraite est amortie selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction des années de service restantes estimatives des employés qui adhèrent au régime (15 ans).

	Exercice terminé en 2007	
Obligation au titre des prestations constituées		
Solde d'ouverture	2 575 635 $	2 417 800 $
Coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice	197 838 $	184 186 $
Intérêts débiteurs sur l'obligation	128 978 $	121 791 $
Prestations versées	(285 099) $	(148 142) $
Obligation au titre des prestations constituées	2 617 352 $	2 575 635 $
Rapprochement de l'obligation au titre des prestations constituées et du passif au titre des prestations constituées		
Obligation au titre des prestations constituées	2 617 352 $	2 575 635 $
Montant transitoire non amorti	(723 022) $	(826 312)
Passif au titre des prestations constituées	1 894 330 $	1 749 323 $
Passif au titre des prestations constituées		
Solde d'ouverture	1 749,323 $	1 488 197 $
Charge liée aux allocations de retraite	430 106 $	409 269 $
Prestations versées	(285 099) $	(148 143) $
Solde de fermeture	1 894 330 $	1 749 323 $

c) Services Nouveau-Brunswick a un passif découlant d'une mesure d'incitation à la retraite anticipée offerte aux employés par le gouvernement du Nouveau-Brunswick, y compris aux employés de la société, pour l'exercice terminé le 31 mars 1996. Conformément à une entente avec le gouvernement, l'obligation et les charges comptabilisées correspondaient aux cotisations patronales que la société aurait autrement versées au Régime de pension de retraite de la fonction publique. Ainsi, chaque année, la société réduit l'obligation comptabilisée du montant qu'elle remet au gouvernement. L'obligation était de 160 560 $ au 31 mars 2008 et de 237 771 $ au 31 mars 2007.

13. Engagements découlant des contrats de location

Le tableau suivant présente les versements minimums futurs pour la location de locaux et de matériel pour les exercices se terminant en :

2009	3 544 551 $
2010	3 545 958 $
2011	3 545 962 $
2012	2 846 619 $
2013	2 559 435 $
Par la suite	6 429 053 $
	22 471 578 $

14. Prises de position récentes en matière de comptabilité

À compter de l'exercice financier 2009, la société devra appliquer les nouvelles normes de l'ICCA aux informations à fournir concernant le capital, les stocks et les informations à fournir sur les instruments financiers. La direction examine actuellement l'incidence de ces nouvelles normes sur les états financiers.

15. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants de l'exercice précédent ont été ajustés de façon à tenir compte de certains reclassements dans la présentation des états financiers adoptée pour l'exercice considéré.